

# **INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**CON INFORME EJECUTIVO**

**Proyecto N° 9.11.04**

**“Programa 62 - Asistencia Social  
Descentralizada”**

**AUDITORIA DE RELEVAMIENTO**

**PERÍODO BAJO EXAMEN: Año 2010**

***Buenos Aires, diciembre 2012***

# AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - Piso 5° - Capital Federal

## Presidenta

Lic. Cecilia Segura Rattagan

## Auditores Generales

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Epszteyn

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

**CODIGO DE PROYECTO:** 9.11.04

**NOMBRE DEL PROYECTO:** "Programa 62 - Asistencia Social Descentralizada"  
Auditoría de Relevamiento

**PERIODO BAJO EXAMEN:** Año 2010

- **Directora de Proyecto:** Mg. María Luján Bertella
  
- **Supervisor a cargo:** Dra. Myriam Pucheta

**OBJETIVO:** Identificar las debilidades y áreas críticas del Programa 62. Asistencia Social Descentralizada.

Aprobado por unanimidad en la Sesión del Colegio de Auditores Generales de fecha 19 de diciembre de 2012.

**Resolución AGC N° 421/12**

## INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión del Informe de Auditoría	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, diciembre de 2012
Código del Proyecto	09.11.04
Denominación del Proyecto	"Programa 62 - Asistencia Social Descentralizada"
Tipo de auditoría	Relevamiento y Gestión
Período examinado	2010
Principales Conclusiones	<p>Los SSZ están dirigidos a facilitar el acceso de la ciudadanía en las distintas Comunas de la Ciudad de Buenos Aires, a los diferentes Programas Sociales del MDS.</p> <p>Del desarrollo de las tareas de campo y del análisis de la información suministrada por el organismo auditado cabe concluir que la ausencia de una descentralización total de los Programas Sociales y de los correspondientes Recursos Humanos, obstaculiza el inicio de las tramitaciones para el acceso a los distintos beneficios a través del Sistema de Ventanilla Única.</p> <p>Asimismo la asignación actual de los recursos humanos en cada SSZ no se adecua ni al Sistema de Ventanilla Única ni a un sistema en el cual las Trabajadoras Sociales deban tener mayor intervención en el seguimiento del caso del vecino y en tareas de terreno barrial, por resultar insuficientes.</p> <p>La existencia de una base de datos informatizada permite obtener estadísticas del Programa, más allá de las deficiencias señaladas. Asimismo, la existencia de un Manual de Procedimientos Interno resulta significativo a los efectos de normativizar la atención y el registro de las demandas en los SSZ.</p> <p>Sin perjuicio de ello cabe señalar que la falta de funcionamiento de un registro único de beneficiarios, la debilidad del sistema informático diseñado para las estadísticas de atenciones, la falta de unificación de criterios para el control interno de cada SSZ, son aspectos que en la actualidad dificultan obtener un diagnóstico sociocomunitario real de cada Comuna para la implementación de las políticas públicas en la Ciudad de Buenos Aires.</p>

Objeto	Jurisdicción 45 Ministerio de Desarrollo Social – Subsecretaría de Promoción Social- Unidad Ejecutora N° 483 – Programa Presupuestario 62. Asistencia Integral Descentralizada. Actividad 3: Asistencia Social Descentralizada-
Objetivo de la auditoría	Identificar las debilidades y áreas críticas del Programa 62 – Asistencia Social Descentralizada
Principales Hallazgos	<p>1- FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La existencia de una base de datos informatizada que permite obtener estadísticas del Programa.</li> <li>- La existencia de un Manual de Procedimientos Interno que normatizó la atención y el registro de las mismas en todos los SSZ.</li> <li>- El compromiso de las trabajadoras sociales con los vecinos de la comuna.</li> </ul> <p>2-DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La descentralización parcial de los programas sociales hace que la Ventanilla Unica no pueda iniciar los trámites para obtener algún beneficio en la totalidad de programas que forman parte de la misma. <i>(Punto 5.4)</i></li> <li>- La falta de descentralización de los Recursos Humanos de los distintos Programas Sociales limita la capacidad de respuestas y soluciones ante la demanda de los vecinos. <i>(Punto 5.4)</i></li> </ul> <p>Respecto de los registros informáticos <i>(Debilidad 7.3 y 7.4)</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de un sistema informático que permita que los SSZ se encuentren en red de modo tal que se pueda confeccionar un registro único de personas asistidas. <i>(Punto 5.4.2)</i></li> <li>- El sistema informático utilizado para la carga de la demanda de los distintos SSZ no permite determinar la estadística real de la demanda captada dado que permite: a) la duplicidad de datos; b) la categorización de información no especificada en el Manual de Procedimientos Interno y c) el conteo de datos en categorías generales que no discriminan el tipo de demanda. Lo manifestado supone que este sistema de información carece de un adecuado control interno de los datos. <i>(Punto 5.4.2)</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La falta de información inmediata por parte de los Programas Sociales a los SSZ del estado de los trámites iniciados, obstaculiza la respuesta al vecino. <i>(Punto 5.4.1)</i></li> <li>- Los SSZ no realizan los diagnósticos sociocomunitarios impuestos como función primaria de los mismos. Dichos informes deberían constituir una herramienta de gestión que permita adecuar la dinámica de las respuestas a los vecinos y el diseño de políticas públicas acordes a las necesidades de la comuna. <i>(Punto 5.4.1)</i></li> <li>- La carencia de Trabajadores/as Sociales en cada uno de los SSZ para el óptimo desarrollo de las tareas del mismo. <i>(Punto 5.4.1)</i></li> <li>- La circunstancia que el SSZ 10 funcione fuera de los límites de la Comuna a la cual pertenece (se encuentra funcionando en la Comuna 15) obstaculiza el logro de los objetivos del programa en cuanto a la proximidad con los vecinos. <i>(Punto 5.4)</i></li> <li>- La no coincidencia de la unidad de medida de las metas físicas establecidas en el presupuesto físico del programa con la unidad de medida utilizada en los Informes Trimestrales de Gestión puede dificultar el análisis del grado de cumplimiento de las metas fijadas. <i>(Punto 4.2.2)</i></li> </ul>
--	---

**Informe Final de Auditoria  
Proyecto N° 9.11.04  
"Programa 62 Asistencia Social Descentralizada"**

**DESTINATARIO**

Señora  
Presidente de la  
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Lic. María Eugenia Vidal  
S / D

En uso de las facultades conferidas por el artículo N° 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y de conformidad con las disposiciones establecidas en los Artículos N° 131, 132 y 136 de la Ley N° 70, la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES procedió a efectuar una Auditoria de Relevamiento en la Dirección General de Servicios Sociales Zonales, dependiente de la Subsecretaría de Promoción Social, en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto que se detalla a continuación.

**1. OBJETO**

Asistencia Social Descentralizada" - Jurisdicción 45 – Unidad Ejecutora 483 – Programa Presupuestario 62: Asistencia Integral Descentralizada. Actividad 3: Asistencia Social Descentralizada.

**2. ALCANCE**

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES, aprobadas por la Ley N° 325 y las Normas Básicas de Auditoría aprobadas por Resolución N° 161/ AGCBA/2000.

El alcance del presente informe abarca el análisis de la estructura orgánico funcional de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales, de la planificación y ejecución presupuestaria, los circuitos administrativos, los sistemas de control, la gestión patrimonial y la gestión de recursos humanos.

Esta Dirección depende de la Subsecretaría de Promoción Social, y en su ámbito se implementa el Programa Asistencia Social Descentralizada.

Las tareas de campo se llevaron a cabo desde el mes de octubre de 2011 al mes de enero de 2012.

## **2.1. Procedimientos implementados**

Las tareas de auditoría que se detallan a continuación se enfocaron en el análisis organizativo de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales (en adelante, DGSSZ) y de los Servicios Sociales Zonales (en adelante, SSZ) que de ella dependen; la evaluación de los servicios que brinda a los ciudadanos; las condiciones edilicias y de equipamiento con que cuenta a esos efectos; todo ello en el cumplimiento de sus responsabilidades primarias.

- ✓ Estudio del marco legal, general y específico, a través del análisis de la normativa vigente y del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, políticas, planes, normas y procedimientos.
- ✓ Entrevistas con el personal directivo y Coordinadoras de los SSZ que conformaron la muestra de esta auditoría.
- ✓ Análisis de la documentación y/o información obtenida en la etapa de relevamiento.
- ✓ Análisis de los Recursos Humanos y Físicos aplicados al desarrollo de las actividades.
- ✓ Verificación de las condiciones en las que se brindan los servicios de asistencia social descentralizada.
- ✓ Evaluación del desarrollo de las actividades de asistencia considerando parámetros establecidos por normativa para cada una.
- ✓ Evaluación sobre: Confiabilidad, integridad y oportunidad de la información, tanto operativa como contable; protección de los activos; uso eficiente y económico de los recursos; evaluando la optimización de los mismos en términos del objetivo al que son aplicados.
- ✓ Análisis del comportamiento de los créditos presupuestarios, sus modificaciones y ejecución.

## **2.2. Criterios utilizados en la selección de la muestra:**

### **Determinación de la muestra:**

Por Nota AGCBA N° 2253/2011 se solicitó al organismo auditado las estadísticas de las atenciones efectuadas durante el año 2010 por los distintos SSZ comprendidos en el programa.

Suministrada la información, resulta que la cantidad de atenciones realizadas en el período auditado fueron las siguientes:

**Cuadro Nº 1: Cantidad de atenciones en los Servicios Sociales Zonales y Mesa de Información – Año 2010**

SERVICIO SOCIAL ZONAL (SSZ)	CANTIDAD DE ATENCIONES -Año 2010
SSZ 1	7.284
SSZ 2	3.365
SSZ 3	6.030
SSZ 4 este	5.075
SSZ 4 oeste	12.070
SSZ 5	4.349
SSZ 6	2.959
SSZ 7	11.645
SSZ 8	10.023
SSZ 9	5.182
SSZ 10	1.644
SSZ 11	2.597
SSZ 12	3.137
SSZ 13	4.933
SSZ 14	5.140
SSZ 15	2.826
Mesa de Información <sup>1</sup>	57.074
<b>TOTAL DE ATENCIONES</b>	<b>145.333</b>

Dichas atenciones fueron realizadas respecto a los siguientes temas:

Alimentos; Ayuda económica; Consulta de Gestiones ya iniciadas: Vivienda; Documento; Salud; Trabajo; Asistencia Directa; Información General; Educación; Familia; Violencia; Discapacidad; Niños/Adolescentes ; Adicciones y Tercera Edad.

El criterio utilizado para la determinación de la muestra fue la selección de las cuatro oficinas que mayor cantidad de atenciones habían realizado en el año 2010 y los dos SSZ que menor demanda tuvieron en ese mismo período.

<sup>1</sup> La Mesa de Información (MI) forma parte del Programa aunque no es estrictamente un SSZ pero, al igual que éstos, tiene como función la asistencia al vecino. Cabe aclarar que la cantidad de atenciones registradas en la Mesa de Información que se presentan en el Cuadro 1 corresponden sólo al período septiembre/diciembre del 2010, ya que anteriormente utilizaban un sistema de registración independiente, por lo que quedó fuera del sistema de registración de la totalidad del Programa.

Por consiguiente quedaron comprendidos en la muestra de auditoría la Mesa de Información y los siguientes SSZ:

**Cuadro N° 2: Muestra seleccionada**

SSZ / Mesa de Información	Dirección	Cantidad de atenciones año 2010
Mesa de Información	Entre Ríos 1402	57.074
SSZ 4 Oeste	Del Barco Centenera 2.906	12.070
SSZ 7	Av. Rivadavia 7202	11.645
SSZ 8	Escalada 4501	10.023
SSZ 11	Av. Francisco Beiró 5229	2.597
SSZ 10	Alte. Seguí 2125	1.644

**3. LIMITACIONES AL ALCANCE**

Las tareas de campo no se vieron limitadas por circunstancia alguna.

**4. ACLARACIONES PREVIAS**

**4.1. Marco Normativo**

El proceso de creación del Programa "Asistencia Social Descentralizada" presenta los siguientes antecedentes:<sup>2</sup>

En el marco del Programa de Descentralización Administrativa, mediante el Decreto 7975/85 (BM N° 17.652 del 24/10/85), el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires crea los SSZ, a efectos de conocer las necesidades de la población en forma directa y dar una respuesta rápida y eficiente a los problemas de la comunidad, encomendando a la entonces Subsecretaría de Acción Social su implementación y tomando como criterio de distribución, la división territorial de la Ciudad de Buenos Aires en 14 Consejos Vecinales, existente en esa fecha.

Esta distribución se mantuvo hasta el año 1996, momento en el cual se crea la Subsecretaría de Descentralización y su estructura organizativa<sup>3</sup>. Bajo esta nueva estructura, se conforman los Centros de Gestión y Participación (GCP) que funcionarían físicamente en las mismas instalaciones donde se encontraban los Consejos Vecinales, con la diferencia que uno de ellos, atendiendo al volumen de la demanda se subdivide en dos: el CGP N° 4 (Este y Oeste). Esta partición dio lugar a 16 regiones. De este modo, los GCP y SSZ comienzan a

<sup>2</sup> Ver ANEXO I: Marco Normativo

<sup>3</sup> Decreto N° 213/96 (BM N° 39)

desempeñarse en el mismo espacio geográfico que antes lo hacían los Consejos Vecinales, compartiendo la misma sede.

Con el fin de articular las acciones de la Subsecretaría de Descentralización y de la Secretaría de Promoción Social y dar en forma mancomunada una respuesta del Gobierno de la Ciudad en materia de promoción y asistencia social a la comunidad, se dicta la Resolución N° 10/SSD/98 (BM N° 537) del 5/06/98 mediante la cual se aprueban Normas de Procedimiento Para Coordinar Las Prestaciones de Los Servicios Sociales Zonales en Los Centros de Gestión y Participación. Esta Resolución fija las competencias de cada área para coordinar las prestaciones de los SSZ en los GCP, propendiendo a la optimización de los servicios y a la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano.<sup>4</sup>

Posteriormente, mediante el Decreto N° 2075 (BO N° 2829) del 10/12/07 se crea en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social, la Subsecretaría de Promoción Social y la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la misma, con la función de formular, coordinar y promover planes que contribuyan a la participación ciudadana y al fortalecimiento de las redes sociales, así como la articulación entre las distintas áreas de Gobierno y otras fuera de ellas para lograr una eficaz atención y canalización de la demanda social.

Asimismo, por Resolución N° 558/MDSGC del 10/04/08 (B.O. N° 2913) se crea el Programa de Modernización de la Gestión Social Zonal en el ámbito de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales destinado a optimizar la atención al ciudadano en situación de vulnerabilidad social a través de la readecuación y reorganización de sus recursos.

El Programa de Modernización de la Gestión Social Zonal tiene las siguientes funciones:

1. Colaborar en la revisión, definición y actualización de las misiones y funciones, de la normativa y procedimientos existentes en los SSZ y Mesa General de Informes.
2. Colaborar en la planificación y evaluación de la ejecución del presupuesto anual en cumplimiento con los plazos previstos para su aprobación, estableciendo los objetivos y metas del área.

<sup>4</sup> El Art. 7º define la articulación entre los CGP y los SSZ, estableciendo como sus principales funciones: 1) Solicitud de Información por parte de los vecinos sobre recursos para atender problemas sociales (plantea la creación a futuro de una Ventanilla Única de información y atención administrativa). 2) Reclamos y Denuncias 3) Derivaciones del Servicio Social a otros Organismos 4) Atención Individual, Familiar y de Grupos. 5) Promoción de Redes Sociales 6) Proyectos Locales 7) Base de Datos de Organizaciones que operan en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires 8) Estudios Técnicos Locales 9) Acciones de Difusión 10) Supervisión de la prestación del Servicio.

3. Coordinar las actividades administrativas en los distintos SSZ y Mesa General de Informes en función de la normativa vigente a fin de generar criterios definidos y homogéneos de funcionamiento.
4. Establecer articulaciones con las distintas dependencias comprometidas en la gestión de programas para garantizar la labor efectiva de los circuitos administrativos que derivará en mejoras en los procedimientos administrativos.
5. Colaborar en la identificación, definición e implementación de programas de mejora de la gestión y la optimización de los recursos en relación al personal, desarrollo informático, contrataciones, logística y procesos.
6. Impulsar el desarrollo y la implementación de sistemas informáticos destinados a la mejora de la gestión.
7. Garantizar la provisión de equipamientos, materiales y elementos necesarios para la ejecución y optimización de las actividades de los SSZ.
8. Organizar, asistir y supervisar el funcionamiento integral de los SSZ y la Mesa de Informes.

El 19/06/08, por la Resolución N° 972/MDSGC/08 (B.O. 2962), se crea el Programa de Atención Social Descentralizada en el ámbito de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Promoción Social, a fin de garantizar la atención social descentralizada en los SSZ y Mesa de Informes del Ministerio de Desarrollo Social (MDS), movilizándolo todos los recursos profesionales y administrativos a fin de generar un óptimo sistema de recepción y organización de la demanda social.

El Programa de "Atención Social Descentralizada" tiene las siguientes funciones:

1. Colaborar en la planificación y organización de los SSZ y la Mesa de Informes y de los programas descentralizados en vigencia.
2. Monitorear la ejecución de los programas que se implementan desde los SSZ y la Mesa de Informes, atendiendo principalmente a la articulación técnico administrativa de la DGSSZ.
3. Supervisar y coordinar la implementación técnica y administrativa de las políticas sociales a escala comunal, asegurando la ejecución transversal de los programas del MDS.
4. Producir información derivada de los SSZ y la Mesa de Informes con fines estadísticos. Concentrar los registros estadísticos diarios derivados de las actividades en los SSZ.
5. Supervisar el registro diario de la información y establecer los criterios de análisis estadístico, determinando indicadores de gestión que operen como instancias de análisis y evaluación de programas.
6. Identificar propuestas de mejora en la gestión y elevarlas a la Coordinación de Modernización de los SSZ, articulando acciones conjuntas que tengan como fin la optimización de la labor.

Asimismo, por Decreto N° 799/08 del 27/06/08 (B.O. N° 2966), modificatorio del Decreto N° 2075/07, se establece un organigrama del Ministerio de Desarrollo Social, estableciendo como responsabilidades primarias de la DGSSZ, las siguientes:

- Fortalecer la presencia del Estado en el ámbito local a partir de la aplicación de políticas sociales.
- Articular los programas centrales con las instituciones y organizaciones comunitarias de vecinos, fortaleciendo las redes sociales.
- Estimular y promover la participación comunitaria para el análisis de los problemas sociales de la comunidad y la formulación participativa de estrategias de solución, a partir de la participación de redes barriales y detección de iniciativas para el desarrollo de proyectos comunitarios institucionales.
- Articular con otras áreas del Gobierno y fuera del mismo, para la atención y canalización de la demanda social territorial de manera eficaz.

Finalmente, en el año 2009, mediante Resolución N° 1281/MDSGC/09 se aprobó el Manual de Procedimientos Interno de Servicios Sociales Zonales y Mesa de Informes, elaborado por el Coordinador General Técnico Operativo, revisado por la Coordinación General de Atención Social Descentralizada y aprobado por el entonces Director General de Servicios Sociales Zonales todos pertenecientes al Ministerio de Desarrollo Social de la Ciudad, para facilitar el desarrollo de las tareas relacionadas con la gestión descentralizada de los servicios sociales y la atención integral al ciudadano bajo el esquema de Ventanilla Única Social. (Fortaleza N° 6.2)

De los Considerandos de la Resolución N° 1281/MDSGC/09 se desprende que los SSZ son definidos como "estructuras catalizadoras de la demanda de los programas sociales gestionados por las distintas áreas del MDS, y el esquema de Ventanilla Única facilitará al ciudadano el encontrar respuestas con independencia del lugar físico de ubicación de los respectivos programas, simplificando el acceso a las prestaciones sociales".

Continúa la Resolución afirmando que el Manual de Procedimientos de SSZ y Mesa de Información, se convierte "en una herramienta idónea para facilitar, por un lado, la gestión interna de los procedimientos administrativos vinculados con la atención al ciudadano, y, por el otro, facilita también la intervención y asistencia específica profesional, alimentaria y económica al universo de beneficiarios de los distintos programas sociales del Ministerio, la atención inmediata ante casos de emergencia, y la promoción y asesoramiento a Organizaciones de la Sociedad Civil".

En la misma norma se delega en el Director General de Servicios Sociales Zonales la facultad de disponer y aprobar modificaciones a los procesos y al

Manual, salvo en lo que hace a la incorporación de Programas Sociales al mecanismo de Ventanilla Única Social, facultad que es por la misma norma delegada al Subsecretario de Fortalecimiento Familiar y Comunitario.

#### **4.2. Descripción del Programa - Año 2010**

Conforme la estructura vigente al momento de cierre del presente informe, la DGSSZ depende estructuralmente de la Subsecretaría de Promoción Social del MDS del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA). La DGSSZ es la Unidad Responsable del Programa N° 62, "Asistencia Social Descentralizada".

Surge de la descripción oficial del programa auditado, que la DGSSZ promueve la asistencia social descentralizada, mediante un sistema de caracterización e identificación de la demanda social eficaz e integral, que permite arbitrar los mecanismos necesarios para su satisfacción, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad social.

En este sentido, la Dirección cuenta con 16 Servicios SSZ dispuestos en puntos estratégicos de las Comunas de la Ciudad de Buenos Aires y la Mesa de Informes. En la Comuna 4 se asientan dos SSZ dada la extensión y vulnerabilidad social de la población que allí reside.

Las principales funciones desempeñadas en dichos efectores son las siguientes:

- Atender y canalizar la demanda social de los vecinos de la Ciudad a partir de la coordinación y articulación con los programas del MDS, recursos y servicios públicos de otras áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales.
- Realizar diagnósticos sociocomunitarios como herramienta de gestión de actualización permanente que aporten elementos para el conocimiento de la problemática local, a partir de los cuales será factible la adecuación dinámica de las respuestas y el diseño de políticas acordes a la misma.

Este programa comprende además, la producción de información estadística derivada de la atención en los zonales y Mesa de Informes, observando el registro diario y generando indicadores de gestión para evaluación y seguimiento del programa.

A continuación se detallan los Programas del Ministerio de Desarrollo Social, con distintos niveles de descentralización, a los cuales los vecinos -, conforme la información oficial publicada por el GCBA-, pueden recurrir al SSZ para agilizar la canalización de su demanda.<sup>5</sup>

#### **-Atención específica para adultos mayores:**

Descentralización de recursos humanos de la Subsecretaría de Tercera Edad con potestad de tramitar ingresos a los programas de la Subsecretaría de la cual dependen (Programas: "Auxiliares Gerontológicos a Domicilio" (AGD), "Unidad

<sup>5</sup> Ley Presupuestaria. GCBA. Año 2010.

de Gestión de Control y Registro de Establecimientos Residenciales para Adultos Mayores" (UGECOR), "Vivir en casa", "Apoyo a Centros de Jubilados").

**-Intervención profesional a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad social y articulación de prestaciones referidas a la temática.**

(Programas: "Centros de Atención Familiar" (CAF); "Centros de Desarrollo Infantil" (CEDIS); "Cooperativa de Producción y Aprendizaje" (CooPA); "Reconstruyendo Lazos", "Equipos Zonales de Fortalecimiento de Vínculos", "Talleres para Adolescentes del Bajo Flores", "Programa Adolescencia", "Casa del niño/a y adolescente", "Juegotecas barriales", "Atención de la niñez y la adolescencia en situación de vulnerabilidad social"; "Maltrato Infantil"; Articulación con el Programa de Adicciones).

**-Asistencia profesional a mujeres ante casos de violencia doméstica o sexual y promoción de la igualdad de género:**

Participación de las Delegadas de la Dirección General de Mujer en los centros de atención de los SSZ y mejoras en la articulación con sus Centros Integrales de Mujer (CIM).

**-Asistencia alimentaria a población en riesgo:**

Atención en casos de desnutrición o celiacía y otros casos de alteraciones nutricionales (Programas: "Programa de Desarrollo de Políticas Alimentarias y Nutricionales" (PdPAYN), "Seguridad alimentaria"; "Ticket Social"; "Ciudadanía Porteña").

**- Articulación con recursos y programas de otras áreas de Gobierno**

**-Promoción de la Sociedad Civil:**

Orientación y asesoramiento a Organizaciones de la Sociedad Civil y promoción a actividades de voluntariado

(Programas: "Centro de Información de las Organizaciones de la Ciudad de Buenos Aires" (CIOBA), "Gabinete de asesoramiento a ONG", "Voluntariado").

**-Gestión de recursos de asistencia directa**

Asistencia ante problemas económicos y ante casos de emergencia a familias o individuos en situación de emergencia social: ayuda económica, ropa de cama, ropa de abrigo, elementos ortopédicos, leche maternizada y otros bienes.

(Programas: "Nuestras Familias", "Emergencia Habitacional- 690 (recepción de recibos)", "Atención Social Inmediata" (DASI), "Banco de Elementos Ortopédicos" (BEO), "Hogar para personas con necesidades especiales".

A continuación se presentan los Programas discriminados por el tipo de abordaje que se efectúa en los SSZ.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Información elaborada por [www.buenosaires.gov.ar](http://www.buenosaires.gov.ar)

**Para Información/derivación:**

Programas:

- “Centros de Atención Familiar” (CAF)
- “Juegotecas Barriales”
- “Centros de Desarrollo Infantil” (Cedis)
- “Coopa y Pre-Coopa”
- “Adicciones”
- “Vivir en Casa”
- “Unidad de Gestión de Control y Registro de Establecimientos Residenciales para Adultos Mayores” (Ugecor).
- “Auxiliares Gerontológicos a Domicilio” (AGD)
- Recursos y programas de otras áreas de gobierno
- Recursos y programas de organizaciones de la sociedad civil

**Para Evaluación/Inscripción:**

Programas:

- “Seguridad Alimentaria”. -“Ticket Social”
- “Programa de Desarrollo de Políticas Alimentarias y Nutricionales “ (PdPAYN).  
Complemento por Desnutrición o Celiaquía”
- “Nuestras Familias”
- “Tarifa Social”
- “Banco de Elementos Ortopédicos” (BEO)
- “Atención en casos de emergencia “ (ACEYF)
- “Eximición de aranceles para gestión de documentación (argentinos)”
- “Fortalecimiento de Vínculos”
- “Reconstruyendo Lazos”
- “Programa Adolescencia”
- “Orientación en Violencia Familiar”
- “Asistencia para Mujeres Víctimas de Delitos Sexuales”
- “Maltrato Infantil”
- “Noviazgos Violentos”

- “Asistencia a Hombres Violentos”
- “Casa Refugio/Medio Camino/Unidad Convivencial”
- “Voluntariado”
- “Asesoramiento a ONG”

#### Ubicación geográfica de los SSZ:

Al momento de cierre de las tareas de campo del presente proyecto, existen 16 SSZ distribuidos en todo el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, respetando la división comunal. A saber:

- El SSZ N° 1, ubicado en Piedras 1281 y que comprende los barrios: San Telmo, Constitución, Monserrat, San Nicolás, Retiro y Puerto Madero.
- El SSZ N° 2, ubicado en J.E. Uriburu 1022 y que corresponde al barrio Recoleta.
- El SSZ N° 3, ubicado en Av. San Juan 2352 y que comprende los barrios Balvanera y San Cristóbal.
- El SSZ N° 4 este, ubicado en Cnel. Salvadores 799 y que comprende los barrios La Boca y Barracas.
- El SSZ N° 4 oeste, ubicado en Del Barco Centenera 2906 y que corresponde a los barrios Parque Patricios y Pompeya.
- El SSZ N° 5, ubicado Av. San Juan 2353 y que comprende los barrios de Boedo y Almagro.
- El SSZ N° 6, ubicado en Díaz Vélez 4558, que pertenece al barrio Caballito.
- El SSZ N° 7, ubicado Av. Rivadavia 7202 y que comprende a los barrios Flores y Parque Chacabuco.
- El SSZ N° 8, ubicado en Escalada 4501 y que comprende los barrios Villa Lugano, Villa Soldati y Villa Riachuelo.
- El SSZ N° 9, ubicado en Lacarra 1257, y que comprende los barrios Mataderos, Parque Avellaneda y Liniers.
- El SSZ N° 10, ubicado en Alte. Seguí 2125 y que comprende los barrios Floresta, Villa Luro, Velez Sarsfield, Monte Castro y Villa Real.
- El SSZ N° 11, ubicado en Av. Francisco Beiró 5229 y que corresponde a los barrios Villa Devoto, Villa del Parque, Villa General Mitre y Villa Santa Rita.
- EL SSZ N° 12, ubicado en Charlone 1563 y que incluye los barrios Saavedra, Coghlan, Villa Pueyrredón y Villa Urquiza.

- El SSZ N° 13, ubicado en Av. Cabildo 3.067 y que comprende los barrios Belgrano, Colegiales y Núñez.
- El SSZ N° 14, ubicado en Av. Coronel Díaz 2110 y que corresponde al Barrio Palermo.
- El SSZ N° 15, ubicado en Alte. Seguí 2125 y que comprende los barrios Agronomía, La Paternal, Chacarita, Villa Ortúzar, Parque Chas y Villa Crespo.

A continuación se presentan los SSZ y la Mesa de Informes en el mapa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, resaltados con subrayado aquellos que constituyen la muestra de esta auditoría.



En síntesis, hay 16 SSZ, uno por cada Comuna excepto en la Comuna 4 que, como ya fuera dicho, existen dos (Zonal 4 Este y Oeste), atento el volumen de la demanda local.

Teniendo en cuenta que también pertenece al Programa auditado la denominada Mesa de Informes, ubicada en la Avda. Entre Ríos 1402, con funciones similares a los SSZ en cuanto a la asistencia al vecino, el universo a auditar asciende a 17 (16 SSZ y la Mesa de Informes).

Es de resaltar que el SSZ 10 funciona físicamente fuera de los límites de su comuna. Su sede se encuentra en la Comuna 15, en el mismo edificio donde se halla ubicado el SSZ 15.

El fundamento de dicha situación es la carencia de inmuebles del GCBA lo cual imposibilitó ubicar al SSZ 10 dentro de los límites de su comuna.

#### **4.2.1 - Sistema de Ventanilla Única:**

Los SSZ operan con un sistema de gestión de atención al público denominado Ventanilla Única Social, creada por la Resolución N° 1281/MDSGC/09, Anexo I, por el cual se aprobó el Manual de Procedimientos Interno para los SSZ y Mesa de Informes. Cabe aclarar que este sistema de atención al público finalizó su implementación en todos los Servicios Sociales a lo largo del año 2010.<sup>7</sup>

La Ventanilla Única Social cuenta con un sistema informático para el registro de los concurrentes, permitiendo la obtención de un mayor detalle del tipo de solicitudes y de las características socioeconómicas del demandante. El objetivo es la simplificación de la tramitación de beneficios y la resolución de procesos burocráticos. (Fortaleza N° 6.1)

Para ello, cada SSZ cuenta con equipos de profesionales, técnicos y administrativos que asisten a la demanda social. Estos equipos profesionales efectúan la atención y evaluación diagnóstica de la demanda del concurrente, con un enfoque de gestión social integral, para luego asignar y/o derivar al recurso o programa que resulte pertinente para su satisfacción. Es decir que, pueden realizar la inscripción del ciudadano al programa más pertinente o, en su defecto, la derivación a otras áreas del gobierno u organizaciones sociales.

Además de la articulación de programas, la Ventanilla Única también implica la descentralización de RRHH de otras áreas, lo que supone la presencia en el zonal de:

- Delegada de la Dirección General de la Mujer

<sup>7</sup> Ley Presupuestaria. GCBA. Año 2010.

- Centro Integral de la Mujer (CIM) de la Dirección General de Mujer.
- Personal de la Dirección General de Ciudadanía Porteña.
- Personal del Programa de Adicciones.

El Manual de Procedimientos de Ventanilla Única describe los nuevos Programas que se ejecutan por este medio de gestión a partir de la aprobación de la normativa (2009), estableciendo para cada uno de ellos las tramitaciones previstas, de acuerdo al nivel de descentralización alcanzado:

Área	Programa/Actividad	Instancia de descentralización
Dirección General Atención Social Inmediata	"Apoyo a familias en situación de calle"	-Información de próximas fechas de pago. -Recepción de recibos de alquiler. -Evaluación y derivación a Paradores.
	"Hogares Personas con Necesidades Especiales"	-Recepción demanda. -Información de requisitos y documentación a presentar.
	"Banco de Elementos Ortopédicos" (BEO)	-Tramitación de entrega de elementos. -Elaboración de Informes Sociales.
	"Atención Social Inmediata" (DASI)	-Tramitación de entrega de elementos. -Elaboración de Informes Sociales. -Modalidad de atención en caso de emergencia.
Dirección General de Fortalecimiento de la Sociedad Civil.	"Repertorio de ONG"	-Recepción de la inscripción de las ONG al Repertorio. -Envío de documentación a la Dirección General.
	"Gabinete de asesoramiento"	-Asesoramiento sobre cuestiones básicas. -Derivación al Gabinete de Asesoramiento ante consultas más específicas. -Llenado de formulario de ONG.
	"Voluntariado"	-Difusión del Programa. -Inscripción.
PDPAYN	"Celiaquía"	-Entrevista profesional a fin de determinar la situación de vulnerabilidad socioeconómica y nutricional que amerita la entrega del beneficio. -Inicio de trámite. -Agenda de entrevista con PDPAYN.
Comisión para la Plena Participación e Integración de las Personas con	"Asistencia económica"	-Elaboración de Informes Socio Ambientales in situ.

Necesidades Especiales (COPINE)		
Dirección General de Niñez	"Centros de Acción Familiar" (CAF)	-Solicitud de información. -Derivación al CAF correspondiente.
	"Juegotecas Barriales"	-Información al ciudadano y derivación. -Registro de la demanda e ingreso en lista de espera (en caso de no haber vacantes)
	"CeDis" (Centros de Desarrollo Infantil)	-Información y derivación al ciudadano
	"CooPA"	-Información al ciudadano y derivación directa (no se requiere instancia de admisión)
	"PRE-CooPA"	-Información al ciudadano y derivación directa (no se requiere instancia de admisión)
	"Equipos Zonales de Fortalecimiento de Vínculos"	-Información. -Confeción de Informe Social de derivación.
	"Reconstruyendo Lazos"	Información. -Confeción de Informe Social de derivación.
	"Paradores u Hogares (Conveniados y propios)	-Derivación al Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes según protocolo de derivación.
	"Programa Adolescencia"	-Entrevistas de seguimiento de los beneficiarios del programa.
Subsecretaría de Tercera Edad	"UGECOR"	-Toma de denuncias y derivaciones.
	"Vivir en Casa"	-Informe de solicitud, aplicación de test.
	"Apoyo a Centros de Jubilados"	-Toma de datos para registro en Centros de Jubilados. -Toma de solicitudes para subsidios.
	"AGD"	-Toma de solicitud de subsidio.
	"Registro de Asistentes Gerontológicos"	-Recepción de información para ingresar en el registro de Asistentes Gerontológicos.
RRHH A DESCENTRALIZARSE A TRAVES DE LA VENTANILLA ÚNICA		
Área	RRHH	Instancia de descentralización
Dirección General Ciudadanía Porteña	Administrativo	-Ingreso a los programas de la Dirección General. -Atención ante consultas básicas.
Dirección General	CIM	-Asistencia integral a mujeres

de la Mujer		víctimas de violencia doméstica
	Delegada	-Promoción de los derechos de la mujer y de los talleres realizados desde la Dirección General

#### **4.2.2. Presupuesto**

##### **Imputación Presupuestaria- Clasificador Presupuestario**

Seguidamente detallamos los conceptos, según clasificador, de los incisos afectados contablemente en el presente programa.

El inciso 1 – Gastos en Personal, comprende las retribuciones de los servicios personales en relación de dependencia y las correspondientes contribuciones patronales. Abarca también las retribuciones en concepto de asignaciones familiares, servicios extraordinarios y prestaciones sociales recibidas por los agentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El inciso 2 – Bienes de Consumo, incluye los materiales y suministros consumibles para el funcionamiento de los entes estatales, incluidos los que se destinan a conservación y reparación de bienes de Capital.

Este grupo abarca la compra de artículos, materiales y bienes en general, que se consumen para cumplir las metas y objetivos de los programas presupuestarios.

Los insumos incluidos bajo este acápite deben reunir alguna de las siguientes condiciones: a) desaparición por su primer uso, b) rápido desgaste o deterioro, c) pérdida posterior, frecuente o inevitable, d) durabilidad no mayor de un año o e) costo unitario relativamente bajo.

El inciso 3 – Servicios no personales, incluye servicios para el funcionamiento de los entes estatales incluidos los que se destinan a conservación y reparación de bienes de capital. Incluye asimismo los servicios utilizados en los procesos productivos por las entidades que desarrollan actividades de carácter comercial, industrial o servicios. Comprende: servicios básicos, arrendamiento de edificios, terrenos y equipos, servicios de mantenimiento, limpieza y reparación, servicios profesionales, técnicos y operativos, publicidad e impresión, servicios comerciales y financieros etc.

El inciso 4 – Bienes de Uso, incluye gastos que se generan por la adquisición o construcción de bienes de capital que aumentan el activo de las entidades del Sector Público en un período dado siendo estos los bienes físicos, construcciones y/o equipos que sirven para producir otros bienes o servicios, no se agotan en el primer uso que de ellos se hace, tienen una duración superior a un año y están sujetos a depreciación. Comprende los gastos destinados a

incrementar la capacidad de prestación o de producción y/o la eficiencia de un activo fijo o a ampliar su vida útil. Incluye, asimismo, los activos intangibles, así como las inversiones destinadas a su desarrollo e innovación. Deberán incluirse los gastos generados por la adquisición y construcción de bienes de uso propio y aquellos adquiridos o construidos para ser transferidos a terceros, así como los correspondientes a los trabajos preliminares a la ejecución de una obra pública.

De acuerdo a la información suministrada por la Dirección General de Contaduría General para esta auditoría, las imputaciones contables están correctamente realizadas, ya que responden a los conceptos del clasificador de Recursos y de Gastos (Resolución N° 1280/MHGC/2009). A continuación se presenta el análisis presupuestario del cual se deriva la afirmación precedente.

### Análisis Presupuestario Año 2010

#### **Cuadro N° 3: Coincidencias de las informaciones presupuestarias recibidas**

Etapas Presupuestarias	Datos Suministrado por		
	Cuenta Inversión 2010	Dirección General de Contaduría General	Ente Auditado
<b>SANCIONADO</b>	<b>7.994.618,00</b>	<b>7.994.618,00</b>	<b>7.994.618,00</b>
<i>Actividad 1</i>	<i>461.916,00</i>	<i>461.916,00</i>	<i>461.916,00</i>
<i>Actividad 3</i>	<i>7.532.702,00</i>	<i>7.532.702,00</i>	<i>7.532.702,00</i>
<b>VIGENTE</b>	<b>9.415.529,00</b>	<b>9.415.529,00</b>	<b>9.415.529,00</b>
<i>Actividad 1</i>	<i>1.079.677,00</i>	<i>1.079.677,00</i>	<i>1.079.677,00</i>
<i>Actividad 3</i>	<i>8.335.852,00</i>	<i>8.335.852,00</i>	<i>8.335.852,00</i>
<b>DEVENGADO</b>	<b>9.025.224,98</b>	<b>9.025.224,98</b>	<b>9.025.224,98</b>
<i>Actividad 1</i>	<i>1.021.117,84</i>	<i>1.021.117,84</i>	<i>1.021.117,84</i>
<i>Actividad 3</i>	<i>8.004.107,14</i>	<i>8.004.107,14</i>	<i>8.004.107,14</i>

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Auditado, la Dirección General de Contaduría General y la Cuenta de Inversión

La información volcada en el presente cuadro expone la coincidencia en la información presupuestaria obtenida de las distintas fuentes consultadas.

**Cuadro N° 4: Variaciones Presupuestarias. Programa Presupuestario N° 62. Año 2010**

Incisos	Sanción	Vigente	% que representa el vigente del sancionado	% de aumento o disminución- Vigente - Sancionado	Devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución Devengado - Vigente
1	6.421.570,00	8.101.893,00	126,17	26,17	8.028.859,66	99,10	-0,90
2	292.129,00	234.117,00	80,14	-19,86	143.534,78	61,31	-38,69
3	680.920,00	634.520,00	93,19	-6,81	422.517,50	66,59	-33,41
4	599.999,00	444.999,00	74,17	-25,83	430.313,04	96,70	-3,30
<b>TO-TAL</b>	<b>7.994.618,00</b>	<b>9.415.529,00</b>	<b>117,77</b>	<b>17,77</b>	<b>9.025.224,98</b>	<b>95,85</b>	<b>-4,15</b>

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Auditado, la Dirección General de Contaduría General y la Cuenta de Inversión

**Cuadro N° 5: Variación Presupuestaria del Programa Presupuestario N° 62- Actividad 3. Año 2010**

Incisos	Sanción	Vigente	% que representa el vigente del sancionado	% de aumento o disminución- Vigente - Sancionado	Devengado	% que representa el devengado del vigente	% de aumento o disminución Devengado - Vigente
1	6.118.410,00	7.371.942,00	120,49	20,49	7.321.034,76	99,31	-0,69
2	263.261,00	170.997,00	64,95	-35,05	109.915,84	64,28	-35,72
3	651.032,00	604.632,00	92,87	-7,13	399.561,50	66,08	-33,92
4	499.999,00	188.281,00	37,66	-62,34	173.595,04	92,20	-7,80
<b>TO-TAL</b>	<b>7.532.702,00</b>	<b>8.335.852,00</b>	<b>110,66</b>	<b>10,66</b>	<b>8.004.107,14</b>	<b>96,02</b>	<b>-3,98</b>

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Auditado, la Dirección General de Contaduría General y la Cuenta de Inversión

Del cuadro expuesto surgen las siguientes consideraciones:

En el inciso 1 – Gastos en Personal, entre el crédito de sanción y el vigente, la variación es del 120,49% representando un aumento del 20,49%.

En el inciso 2 – Bienes de Consumo, entre el crédito de sanción y el vigente la variación es del 64,95% representando una disminución del 35,05%.

En el inciso 3 – Servicios no Personales, entre el crédito de sanción y el vigente la variación es del 92,70% representando una disminución del 7,13%.

En el inciso 4 – Bienes de Uso, entre el crédito de sanción y el vigente la variación es del 37,66% representando una disminución del 62,34%.

Tomando el total del Programa Presupuestario, Actividad 3, entre el crédito de sanción y el vigente la variación es del 110,66% representando un aumento del 10,66%.

Las variaciones presupuestarias nos permiten determinar áreas sensibles. Del presente análisis surge que el inciso 1 – Gastos en Personal - es el inciso que mayor incremento presupuestario ha recibido (20,49%) y el inciso 4 – Bienes de Uso - es el inciso que ha soportado la disminución presupuestaria más importante (62,34%).

Con respecto al devengamiento del crédito vigente, los porcentajes son los siguientes:

En el inciso 1 – gastos en Personal, el devengamiento del crédito vigente es del 99,31% representando una disminución del 0,69%.

En el inciso 2 – Bienes de Consumo, el devengamiento del crédito vigente es del 64,28% representando una disminución del 35,72%.

En el inciso 3 – Servicios no Personales, el devengamiento del crédito vigente es del 66,08% representando una disminución del 33,92%.

En el inciso 4 – Bienes de Uso el devengamiento del crédito vigente es del 92,20% representando una disminución del 7,80%.

### **Determinación de la “sobre” o “subejecución” presupuestaria**

El porcentaje de aumento presupuestario en el total del Programa 62 – Actividad 3 - es del 10,66% entre el crédito sancionado y el vigente. Por su parte, de este aumento de recursos, se ha devengado el 6,02% ( $10,66\% - 6,02\% = 3,98\%$ ), lo cual pone de manifiesto que no es significativa la subejecución presupuestaria.

**Cuadro Nº 6: Porcentaje que representa la Actividad 3 en el Programa Presupuestario Nº 62**

Incisos	Sanción Prog.62	Sanción Act. 3	% que representa	Devengado Prog. 62	Devengado Act.3	% que representa
1	6.421.570,00	6.118.410,00	95	8.028.859,66	7.321.034,76	91
2	292.129,00	263.261,00	90	143.534,78	109.915,84	76
3	680.920,00	651.032,00	96	422.517,50	399.561,50	94
4	599.999,00	499.999,00	83	430.313,04	173.595,04	40
<b>TOTAL</b>	<b>7.994.618,00</b>	<b>7.532.702,00</b>	<b>94</b>	<b>9.025.224,98</b>	<b>8.004.107,14</b>	<b>89</b>

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Auditado, la Dirección General de Contaduría General y la Cuenta de Inversión

En este cuadro podemos observar el porcentaje de los recursos presupuestarios que corresponden a cada inciso de la actividad 3 y su influencia respecto al total del Programa 62.

Esta actividad representa el 94% del total del crédito sancionado y el 89% del total del devengado del Programa.

**Cuadro Nº 7: Porcentajes de cada inciso con respecto al total del presupuesto (Sancionado-Vigente-Devengado) del Programa Presupuestario Nº 62 – Actividad 3. Año 2010**

Incisos	Sanción	% de cada inciso con respecto al total del crédito sancionado	Vigente	% de cada inciso con respecto al total del crédito vigente	Devengado	% de cada inciso con respecto al total del crédito devengado
1	6.118.410,00	81,22	7.371.942,00	88,44	7.321.034,76	91,47
2	263.261,00	3,49	170.997,00	2,05	109.915,84	1,37
3	651.032,00	8,64	604.632,00	7,25	399.561,50	4,99
4	499.999,00	6,64	188.281,00	2,26	173.595,04	2,17
<b>TO-TAL</b>	<b>7.532.702,00</b>	<b>100,00</b>	<b>8.335.852,00</b>	<b>100,00</b>	<b>8.004.107,14</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Auditado, la Dirección General de Contaduría General y la Cuenta de Inversión

El inciso 1 – Gastos en Personal, representa el 81,22% del crédito sancionado, el 88,44% del crédito vigente y el 91,47% del crédito devengado.

Los incisos 2, 3 y 4 no superan, cada uno, el 10% del presupuesto en ninguno de sus estados (sancionado, vigente y devengado) y todos juntos no superan el 20% del presupuesto en ninguno de sus estados. El porcentaje menor, de todos estos incisos (2, 3 y 4) corresponde al estado devengado que es igual a 8,53% (1.37%+4.99%+2.17%).

En cada uno de los incisos del párrafo anterior el comportamiento fue el siguiente:

- El inciso 2 – Bienes de Consumo, representó el 3,49% del crédito sancionado, el 2,05% del crédito vigente y se devengó el 1,37%.
- El inciso 3 – Servicios no personales, representó el 8,64% del crédito sancionado, el 7,25% del crédito vigente y se devengó el 4,99%.
- El inciso 4 – Bienes de Uso, representó el 6,64% del crédito sancionado, el 2,26% del crédito vigente y se devengó el 2,17%.

El inciso 1 se destaca como el área más sensible del programa por el incremento de su influencia, en todos los estados del presupuesto.

La importancia de este inciso está en concordancia con el objetivo del programa que consiste en ampliar la cobertura de las prestaciones del Ministerio de Desarrollo Social, promoviendo líneas de acción.

La disminución en todos los estados del presupuesto en los incisos 2, 3 y 4, incide en el desarrollo adecuado de la actividad.

Esta opinión coincide con lo manifestado en la evaluación del Resumen Ejecutivo en el cual se manifiesta la existencia de las siguientes situaciones en todo el año 2010:

- Las capacitaciones del personal implicaron reducciones en la capacidad operativa de los SSZ.
- Deficiencias en la conectividad a los sistemas informáticos.

### **Modificaciones Presupuestarias**

Conforme el análisis efectuado de las modificaciones presupuestarias introducidas en los incisos 2, 3 y 4 del programa presupuestario 62 se puede afirmar que las mismas representaron una disminución para las disponibilidades de recursos de \$ 450.382,00 en total, correspondiendo el 21% al inciso 2, 10% al inciso 3 y 69% al inciso 4.<sup>8</sup>

En este marco se señala que la incidencia de las modificaciones producidas por el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad, la Dirección General de Oficina Gestión Pública y Presupuesto y el Ministerio de Hacienda del Gobierno de la Ciudad, osciló entre el 30 al 35 por ciento cada Ente y representó en el total del crédito sancionado de estos incisos (\$1.414.292,00) una disminución del 31,85% de los mismos.<sup>9</sup>

Tratándose del monto sancionado de estos incisos, las modificaciones producidas implican una reducción importante en la disponibilidad de los recursos utilizables.

### **Metas Físicas**

Como se expresara previamente, la unidad de medida de la meta física del programa auditado es "Familia Pobre Asistida", habiéndose establecido en el Presupuesto Físico del Programa la meta de 220.000.

Sin embargo, en la información proporcionada en los Informes Trimestrales de Gestión 2010 de la DGSSZ para el programa auditado, se detectó que la unidad de medida utilizada fue la de "personas", consignándose:

- Meta programada para el período 2010: 220.000 personas. (*Debilidad N° 7.9*)

Asimismo, los informes correspondientes a los primeros tres trimestres del 2010 no registran cuantificadamente en la meta la atención en la Mesa de Informes, la cual tiene como promedio una atención diaria de 300 personas.

Con estas salvedades, a continuación se detalla el cumplimiento de la meta física en cada trimestre informada por la DGSSZ:

### **Cuadro N° 8: Cumplimiento Meta Física Primeros Tres Trimestres 2010**

PERIODO	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION	EJECUCION	DESVIO
---------	------------------	--------------	-----------	--------

<sup>8</sup> Ver ANEXO II Modificaciones Presupuestarias.

<sup>9</sup> Ver ANEXO III- Modificaciones Presupuestarias Según Organismo Interviniente.

Primer Trimestre	Persona	45.600	21.317	- 24.283
Segundo Trimestre	Persona	66.000	21.439	-44.561
Tercer Trimestre	Persona	62.600	31.733	-30.867

Fuente: Informes Trimestrales de Gestión 2010 - DGSSZ

La DGSSZ informa que los desvíos responden a errores en la estimación de la demanda, que se redujo principalmente en los Programas Ciudadanía Porteña y Ticket Social.

En los mencionados Informes Trimestrales de Gestión se indica que los problemas que debió afrontar la DGSSZ durante el período 2010, son: 1) Falta de Conectividad a Sistemas Informáticos y 2) Recursos Humanos Insuficientes, planteando como acciones paliativas, entre otras, el mejoramiento informático en los SSZ y la organización de un sistema estadístico formal.

Finalmente, en el informe correspondiente al cuarto trimestre 2010 se destaca que a partir del mes de septiembre se registró cuantitativamente en la meta la atención de la Mesa de Informes (que tuvo como promedio de atención 500 personas diarias), lo cual dio como resultado un desvío positivo en la ejecución de las metas físicas.

La información precedente tiene carácter informativo (no sometida a procedimientos de constatación), atento tratarse de un Informe de Relevamiento.

#### **Cuadro Nº 9: Cumplimiento Meta Física Cuarto Trimestre 2010**

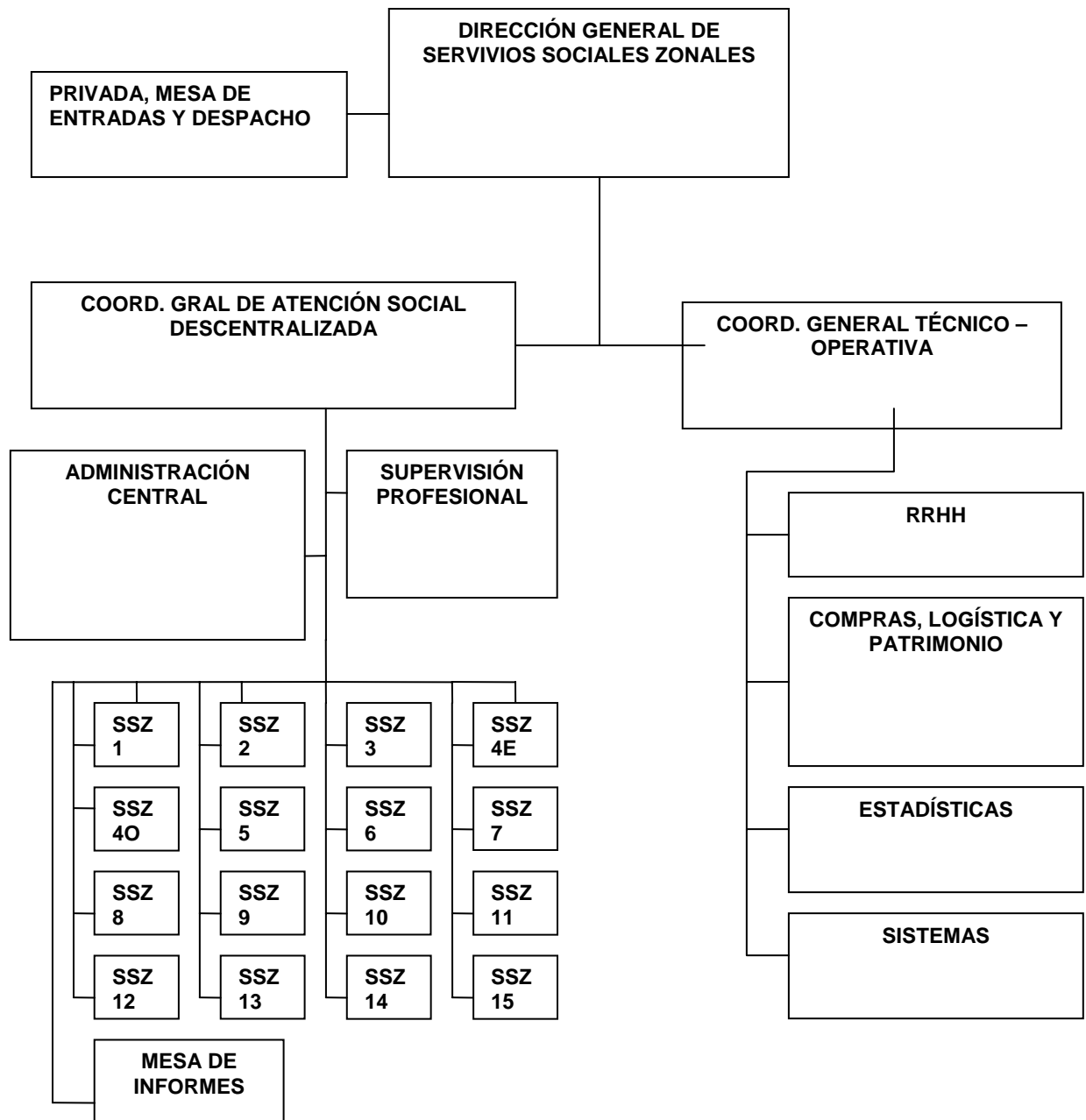
PERIODO	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMACION	EJECUCION	DESVIO
Cuarto Trimestre	Persona	45.800	48.654	2.854

Fuente: Informes Trimestrales de Gestión 2010 – DGSSZ

Excluyendo los registros de la Mesa de Informes durante el período enero-agosto 2010, la DGSSZ informa que el total ejecutado de la meta física fue de 123.143 personas, lo cual representaría un desvío anual de -96.857 y un porcentaje de ejecución sobre la meta anual de 56%.

**5. RELEVAMIENTO**

**5.1. Organigrama**



## **5.2. Misiones y Funciones**

A continuación se detallan las Misiones y Funciones de las Áreas que conforman la DGSSZ:

### **Compras, Logística y Patrimonio:**

- Garantizar el abastecimiento de los insumos, como así también formularios de los programas del Ministerio de Desarrollo Social, manteniendo comunicación continua con los centros efectores, en relación a sus demandas operativas y de insumos
- Realizar las compras de insumos y equipamientos requeridos y/o autorizadas por la Dirección General procurando obtener presupuestos convenientes.
- Registrar los niveles de gasto y consumo interno (caja chica/viáticos).
- Asegurar el recorrido por los centros efectores en función del cronograma de logística pautado por la Dirección General como así también las demandas espontáneas.
- Registrar e intervenir en el Control del Patrimonio, altas, bajas y modificaciones, administrando centralizadamente el patrimonio de la Dirección General y de sus centros efectores.
- Supervisar el cumplimiento de las tareas que son propias del área con respecto a otros agentes.

### **Estadísticas:**

- Supervisar la aplicación del registro diario de atención de la demanda realizada en los efectores de la Dirección General, garantizando el reporte de los mismos en término.
- Asistir a los efectores de la Dirección General ante dudas o consultas operativas sobre el sistema de registro, tanto en el empleo del mismo (en relación al registro, momificación o elaboración de reportes) como en relación a los criterios de clasificación de la demanda establecidos por la Coordinación General.
- Verificar periódicamente los valores reportados sobre las atenciones efectuadas en los efectores e identificar y comunicar motivos que puedan ocasionar variaciones significativas en los mismos.

- Desarrollar el procesamiento de los datos registrados en los efectores, siguiendo los criterios profesionales trazados por la Gerencia de Asistencia Social Descentralizada en concordancia con los lineamientos de la Dirección General, a efectos de posibilitar el análisis de los mismos por parte de las áreas correspondientes.
- Supervisar el cumplimiento de las tareas que son propias del área con respecto a otros agentes.

#### Sistemas:

- Garantizar la asistencia técnico operativa a las Áreas de la Dirección General en materia de desarrollo de sistemas informáticos internos y mantenimiento de equipos, oficiando de nexo entre las necesidades de la Dirección General, y las áreas competentes del Ministerio de Desarrollo Social.
- Administrar el Registro Patrimonial de equipos informáticos de la Dirección General gestionando las altas, transferencias y bajas de equipos.
- Brindar asistencia técnica en las áreas de la Dirección General, en materia de manejo y funcionamiento de equipos informáticos.
- Mediar con las áreas correspondientes del Ministerio asegurando su reparación, gestionando la entrega, seguimiento y retiro del equipamiento.
- Supervisar el cumplimiento de las tareas que son propias del área con respecto a otros agentes

#### Despacho y Personal:

- Llevar adelante los procedimientos y circuitos administrativos inherentes a la administración de los Recursos Humanos de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales, como así también los procedimientos inherentes al Despacho de la Gerencia Operativa de Operaciones y Logística.
- Mantener actualizada la base de datos de la dotación del personal registrando todo suceso que implique una modificación en la información relativa a cada agente, el asiento físico o la situación de revista entre otros.
- Gestionar la tramitación del personal que ingrese a la Dirección, cualquiera sea su modalidad contractual o situación de revista articulando en forma dinámica con las áreas del GCBA que intervienen en dicho proceso.

- Implementar mecanismos de control de asistencia en función de los lineamientos fijados por la Dirección General, y en concordancia con la reglamentación vigente.
- Vehicular las solicitudes de licencias, verificando su correcta asignación y el respeto a los criterios formales de presentación de la documentación.
- Asistir a la Dirección General en la identificación de necesidades de capacitación del personal en la coordinación de las gestiones correspondientes para dar respuesta a dichas necesidades.
- Responder en tiempo y forma a las solicitudes de la Dirección General Técnica, Legal y Administrativa (DGTAL) en lo referente a los relevamientos del personal, renovación de contratos, suministros de información y toda cuestión requerida por las distintas áreas del Ministerio.
- Garantizar la distribución de toda actuación vinculada con el personal, llevando a cabo los procesos administrativos que correspondan.
- Colaborar con la Gerencia Operativa de Operaciones y Logística, en lo que refiera a procesos de planificación, control y suministro de información.
- Supervisar el cumplimiento de las tareas que son propias del área con respecto a otros agentes.

### 5.3. Recursos Humanos

A fin de determinar la nómina de recursos humanos afectados a la prestación de servicios en la DGSSZ, se analizó la información suministrada por el ente auditado mediante Nota DG DESARROLLO SOCIAL N° 112/2011 de fecha 21/09/11, en respuesta a la nota enviada el 31/08/2011 por la AGCBA (N° 2253-2011).

El procedimiento seleccionado corresponde a un análisis de esta información según SSZ, cargo o función y situación de revista.

### Cuadro N° 10 Recursos Humanos

Efectores	Función	Recursos humanos					
		Situación de revista					
		Planta permanente	Locación	Contrato	Sin especificar	Gabinete	Total
1	Administrativo	4	1				5
	Trabajador social	1	3 (1)				4

"2012, Año del Bicentenario de la creación de la Bandera Argentina"

2	Administrativo	3					3
	Trabajador social	1	1	1			3
3	Administrativo	5					5
	Trabajador social	2	2				4
4 - E	Administrativo	6					6
	Trabajador social	2	2				4
4 - O	Administrativo	7					7
	Trabajador social	2	3 (1)				5
	Sin especificar		1				1
5	Administrativo	3					3
	Trabajador social	2	1				3
	Abogada	1					1
6	Administrativo	3	1				4
	Trabajador social	1	3(2)				4
7	Administrativo	3					3
	Trabajador social	3	2 (2)				5
8	Administrativo	7					7
	Psicóloga	1					1
	Trabajador social	1	3(2)				4
	Abogada	1					1
9	Administrativo	5					5
	Psicóloga	1					1
	Trabajador social	2	1(1)				3
10	Administrativo	4					4
	Psicóloga	1					1
	Trabajador social		1(2)		1		2
	Abogada	1					1
11	Administrativo	4					4
	Trabajador social	2	1(1)				3
	Sin especificar		1(1)				1
12	Administrativo	4					4
	Trabajador social	1	2(1)				3
13	Administrativo	4					4
	Psicóloga	1					1
	Trabajador social	1	2 (1)				3
	Diseñador	1					1

	gráfico					
14	Administrativo	3				3
	Trabajador social	2	1			3
	Lic. En pedagogía	1				1
15	Administrativo	3				3
	Trabajador social	3	1			4
Sin referencia	Trabajador social		1(1)			1
CCN2	Administrativo	1				1
DGSSZO	Administrativo	1	3			4
	Auxiliar financiero	2				2
	Trabajador social	1				1
	Sin especificar				2	2
DOASD	Administrativo	5				5
	Trabajador social	3				3
DOOyL	Administrativo	10				10
	Chofer		2 (1)			2
Mesa de informes	Administrativo	13		1		14
	Trabajador social	1	1	2		4
<b>Total</b>		<b>140</b>	<b>40 (17)</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>187</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información suministrada por el ente auditado. Este cuadro incluye a las Coordinadoras de cada efector.

Nota: La información que consta en paréntesis corresponde a agentes que han renunciado durante el período auditado. Las fechas en las que se produjeron las mismas son: SSZ N° 1, 01/09/2010; SSZ N° 4 – O, el 30/06/2010; SSZ N° 6, el 01/10/2010 y el 01/11/2010; SSZ N° 7, el 12/04/2010 y el 01/10/2010; SSZ N° 8, el 1/04/2010 y el 01/06/2010; SSZ N° 9, el 06/07/2010; SSZ N° 10, el 31/05/2010 y el 01/10/2010; SSZ N° 11, el 01/04/2010 y el 01/10/2010; SSZ N° 12 el 30/06/2010; SSZ N° 13, el 30/11/2010; DOOyL, el 01/03/2010; sin referencia, el 01/08/2010.

Se observa que el 74,86% del personal (140/187) corresponde a agentes que revistan en la planta permanente del organismo auditado. Las personas cuya situación de revista se corresponde con la contratación y/o locación de servicios representan el 23,52% del total del personal (44/187).

El personal de planta permanente se compone de la siguiente manera:

- El 70 % del personal (98 de 140) desarrolla función administrativa;
- El 22,14 % (31/140) desarrolla tareas propias de Trabajadores Sociales:

- El 7,85 % (11/140) de los agentes restantes comprende a: Abogada, Auxiliar Financiero, Psicóloga, Diseñador Gráfico y Licenciado en Pedagogía.

Con respecto al personal correspondiente a locación de servicios y contratados, el 72,27% (34/44) son Trabajadores Sociales.

Durante el período auditado se produjeron renunciaciones en las locaciones de servicios por parte de las Trabajadoras Sociales (14/34), en las fechas detalladas en la Nota del Cuadro N° 10).

La renuncia de las Trabajadoras Sociales significó al final del período auditado una reducción del 21,21% (14/66) respecto del total de las mismas al comienzo de año (considerando personal de planta permanente, locación de servicios, contratados y no especificados).

La reducción de Trabajadoras Sociales se produjo en 10 SSZ. (Debilidad N° 7.8)

Más allá de la situación señalada, en las entrevistas efectuadas a las Coordinadoras de los SSZ incluidos en la muestra, se destacó el compromiso de las mismas con la comunidad:

- "...a pesar de las dificultades mencionadas sobre el recurso humano, es una de las fortalezas del SSZ, debido a que siempre que han ido en colaboración a otros zonales son preactivos y comprometidos con la tarea".<sup>10</sup>

- "...llevan un registro propio sobre los tramitados y los salientes, si bien es una acción informal su objetivo es la organización y gestión en el trabajo diario".

- "Las entrevistadas refieren que en el 2010 se realizó un informe comunitario que es enviado a nivel central del Programa con las acciones y actividades que realizan las trabajadoras sociales para dar cuenta de su trabajo diario. No es una actividad solicitada por el Programa."<sup>11</sup>

(Fortaleza N° 6.3)

#### **5.4. Funcionamiento de los Servicios Sociales Zonales**

Tal como surge de las entrevistas efectuadas a las Coordinadoras de los SSZ incluidos en la muestra de auditoría, como del relevamiento in situ efectuado en cada sede dentro de la muestra, durante el período auditado hasta la fecha de cierre de las tareas de campo, el sistema de "Ventanilla Única", dentro de los SSZ funciona de la siguiente manera:

<sup>10</sup> Entrevista realizada el 24 de noviembre de 2011 a la Coordinadora del SSZ N° 8.

<sup>11</sup> Entrevista realizada el 29 de noviembre de 2011 a la Coordinadora del SSZ N° 10

Los Programas "Nuestras Familias"; "Ticket Social" y "Ciudadanía Porteña" son los que presentan mayores niveles de descentralización. (Debilidad N° 7.1)

Es dable resaltar que la descentralización aludida no significa que el SSZ pueda otorgar el beneficio solicitado por el ciudadano, ya que la decisión, de acuerdo a la normativa, queda reservada al Programa Social de que se trate.

Así la intervención de los SSZ comprende las siguientes acciones:

- Respecto de los Programas Sociales que presentan menores niveles de descentralización, informar al ciudadano cuál es el organismo al que debe concurrir para canalizar su demanda. Es decir, orientar y derivar al vecino.

-Respecto de los que presentan mayores niveles de descentralización, recepcionar la solicitud del beneficio junto con la documentación correspondiente y elevarla al Programa pertinente para su evaluación. En los casos en los que se requiera, elaborar un informe sobre la viabilidad del otorgamiento del beneficio por parte de las trabajadoras sociales.

Sobre la descentralización de Recursos Humanos (RRHH) de otras áreas en los SSZ, como se expresara previamente, la normativa de Ventanilla Única supone la presencia en cada SSZ de un delegado de la Dirección General de la Mujer; del Centro Integral de la Mujer (CIM) dependiente de la Dirección General de la Mujer; de la Dirección General de Ciudadanía Porteña y del Programa Adicciones. Esta descentralización, durante los años 2010 y 2011 no fue totalmente efectivizada. (Debilidad N° 7.2)

De las entrevistas mantenidas con las Coordinadoras de los distintos SSZ incluidos en la muestra, respecto a la descentralización de los RRHH antes mencionada, surge que:

#### Cuadro N° 11: Descentralización de RRHH en los SSZ

SSZ	Descentralización de RRHH			
	Delegada de la Dirección Gral. de Mujer	Centro integral de la Mujer (CIM)	Personal de Dirección Gral. de Ciudadanía Porteña	Personal del Programa de Adicciones
SSZ N° 4-O	SI	NO	NO	SI
SSZ N° 7	NO	NO	NO	NO
SSZ N° 8	NO	SI	SI	NO
SSZ N° 10	NO	NO	NO	NO
SSZ N° 11	NO	SI	NO	NO

Fuente: Elaboración propia a partir de información del ente auditado

En los SSZ N° 7 y N° 10 se detectó la ausencia de personal en todas las categorías expuestas por el Manual de Procedimiento.

El SSZ N° 8 y el SSZ N° 11 cuentan con una representante del Centro Integral de la Mujer (CIM).

El SSZ N° 8 cuenta con Personal de Dirección General de Ciudadanía Porteña

El SSZ N° 4° - O cuenta con una delegada de la Dirección General de la Mujer.

El SSZ N° 4-O es el único SSZ que cuenta con personal del Programa de Adicciones.

El SSZ N° 4° O, al no contar con la presencia de Personal de la Dirección General de Ciudadanía Porteña y CIM, efectúa la derivación del ciudadano al SSZ N° 8 donde es atendido.

El SSZ N° 7 no posee una Delegada de la Dirección de la Mujer ya que atiende a los ciudadanos en el establecimiento en el cual funciona esta Dirección y donde existe un Centro Integral de la Mujer (CIM), por lo tanto, en caso de necesidad, se deriva a la persona directamente al mismo.

Por otra parte, es importante señalar que la ubicación del SSZ N° 10 se encuentra fuera de los límites de la Comuna, lo cual dificulta que el vecino se acerque al Zonal para canalizar su demanda, atento que quien habita en la Comuna 10 debe trasladarse a la Comuna 15, lo cual se aparta de la razón de ser del zonal en lo que hace a la proximidad del gobierno a los vecinos para dar respuesta a sus necesidades (Debilidad N° 7.8).

Sin perjuicio de ello, de la entrevista con la Coordinadora surge que se realizaron actividades en la Comuna 10 para dar difusión al SSZ y asimismo en el CGP se brinda información sobre los requisitos y documentación a presentar en el SSZ.

En cuanto a la comunicación interna del programa, una vez al mes se realizan reuniones generales entre las 16 coordinadoras de los SSZ, la directora y el equipo técnico.

#### **5.4.1. Circuito de Atención:**

A continuación se describe el circuito de atención implementado en los SSZ incluidos en la muestra de auditoria.

La información que se detallará surge de las entrevistas mantenidas con las Coordinadoras de dichos zonales y del relevamiento efectuado en los mismos:

En todos los SSZ relevados el ciudadano es atendido en primera instancia por personal administrativo del zonal quien registra los datos del consultante y el motivo de consulta en una planilla de Access. Dicha información resulta ser el insumo para las estadísticas de atención diaria y mensual de cada SSZ.

De acuerdo al motivo de la consulta el administrativo procede a orientar, derivar o dar respuesta al ciudadano. Si la situación lo amerita derivan al consultante para la atención de los profesionales. Las Trabajadoras Sociales del Zonal articulan en forma interdisciplinaria en las líneas de acción con las Psicólogas y Abogadas.

A cada persona que resulta entrevistada por las Trabajadoras Sociales se les confecciona una Ficha Social en la cual constan sus datos personales y el motivo de la consulta. A cada Ficha Social se le otorga un número que oficia de número de Legajo y son archivadas alfabéticamente en la sede del Zonal. Sin embargo no se aplica un criterio uniforme para la registración en la totalidad de los zonales.

Dichas profesionales, a partir de la entrevista social, abordan la problemática realizando un asesoramiento y la derivación correspondiente al Programa u organismo del Gobierno de la Ciudad competente para dar respuesta a la situación planteada. Si el caso lo amerita, posteriormente se realiza el seguimiento del caso dejando constancia de cada intervención en la Ficha Social del ciudadano.

Las Trabajadoras Sociales también tienen la función de atender a las personas que solicitan el beneficio otorgado por el Programa "Nuestras Familias", atento que es requisito del mismo el Formulario de Informe Social solicitado por el Programa. A dicho informe se le adjunta la documentación requerida por el Programa, todo lo cual es derivado a la DGSSZ para su elevación al Programa y posterior aceptación o rechazo de la solicitud.

En todos los casos el Informe Social de las Trabajadoras Sociales no es vinculante para la otorgación del beneficio en el Programa "Nuestras Familias". El Informe contiene la recomendación de viabilidad o no de lo solicitado por el ciudadano, siendo facultad exclusiva del Programa aprobar o no el otorgamiento del beneficio.

Los Programas informan a los SSZ sobre la situación de los trámites, pero, en algunos casos la actualización de los datos llega en forma tardía. (Debilidad N° 7.5)

Durante el trabajo de campo, las Coordinadoras entrevistadas manifestaron que debido a la disminución de recursos humanos se dificulta realizar actividades de seguimiento y el trabajo conjunto con las ONG. Tampoco se han realizado en el

período auditado los diagnósticos sociocomunitarios previstos por normativa. (Debilidad N° 7.6 y 7.7)

#### **5.4.2. Estadísticas de Atención**

Actualmente, la DGSSZ posee un sistema informatizado que permite obtener estadísticas mensuales y anuales de atención al ciudadano a partir de Reportes de Atención que elaboran cada uno de los SSZ y Mesa de Informes. Este sistema informatizado permite consultar los niveles de atención brindada tanto a las personas como las instituciones.

Como se informara previamente, durante los primeros ocho meses del 2010, esta modalidad de registro funcionó solamente para los datos provenientes de los SSZ, dado que la Mesa de Informes utilizaba, en forma independiente, una base de datos confeccionada con Excel, quedando fuera de dicho sistema. A partir del mes de septiembre del período auditado, se la incluyó al sistema informatizado mencionado.

Por lo expuesto, a fin de analizar las estadísticas de atención del año 2010, no se pudo considerar la correspondiente a la Mesa de Informes correspondiente al período enero- agosto del año auditado.

El Anexo IV Estadística Tipo de Demanda por SSZ diferencia las consultas realizadas por los vecinos en cada uno de los SSZ y MI en cuanto a la problemática abordada. El mismo pone de manifiesto que el porcentaje más alto de atenciones corresponde a la categoría "Información rápida- Mesa de Informes", con un 23,19% de las consultas. Cabe destacar que la categoría no permite discriminar el tipo de problemática atendida. Si a ese porcentaje le sumamos el 9,38% de consultas que corresponden a "Información General y el 8,65% de "Consultas gestionadas ya iniciadas", obtenemos un 41,22% de tramitaciones sobre las que no es posible formular ninguna apreciación, ya que se trata de categorías muy generales y ambiguas que no especifican el contenido de las consultas. (Debilidad N° 7.4)

Otras categorías, sin embargo, permiten diferenciar claramente el tipo de demanda atendida, tal es el caso de "Alimentos" (16,57%), "Ayuda Económica" (13,9%) y "Vivienda" (12,52%) que son las tres categorías específicas que concentran la mayor cantidad de consultas. Agrupadas, encontramos que las demandas relacionadas con la situación socioeconómica de la población, representan el 42,99 % del total de tramitaciones.

#### **Registro de Casos y Atenciones:**

Se solicitaron los Partes Mensuales de Estadísticas de Atención del 2010 correspondientes a los 5 SSZ de la muestra (en total 72), cuyo análisis se expone a continuación.

El "Manual de Procedimientos Interno de los Servicios Sociales Zonales y Mesa de Informes", contiene el modelo de Reporte que se debe completar en los distintos SSZ para cumplimentar con la información necesaria para la elaboración de las estadísticas de atención.

La información que surge de cada uno de estos Reportes de Atención -Parte Mensual de Estadísticas de Atención, es la siguiente:

1. Resumen de atenciones. Este se refiere a: cantidad de atenciones, cantidad de personas atendidas y promedio de atención por persona.

A fin de clarificar la lectura, se aclara que el concepto "Atenciones" se refiere a la cantidad de distintas consultas efectuadas por el ciudadano. Un vecino puede acercarse al zonal para plantear una o más consultas o demandas (Ejemplo: puede solicitar un beneficio de un programa determinado y una consulta por violencia, adicciones, etc, lo cual se considerarán como dos "Atenciones").

En cambio, el concepto "Persona Atendida", se refiere exactamente a la cantidad de vecinos atendidos. Es decir que la cantidad de personas atendidas puede ser un número igual o menor al de "Atenciones", puesto que, como se dijo, una persona puede plantear más de una consulta.

2. Atenciones efectuadas. Este punto se desagrega en los siguientes ítems:

- La Vía de Acceso del ciudadano al Zonal (turno, espontáneo, telefónico, expediente/oficio, derivación de ONG; derivación de Nación y derivación del GCBA).
- Tipo de Intervención (Asesoría y Orientación, Seguimiento, Entrevista Social, Informe Social, Gestión Administrativa, Entrevista Jurídica).
- Tipo de demanda (Vivienda, Ayuda Económica, Documento, Alimentos, Información General, Familia, Consulta Gestiones ya Iniciada, Asistencia Directa, Trabajo, Discapacidad, Violencia Educación, Salud, Niños/Adolescentes, Tercera Edad, Adicciones).
- Tipo de Resolución (SSZ, turno interno, derivación al GCBA, derivación a ONG, derivación a Nación, derivación a Provincia de Buenos Aires).
- Inscripción a programas ("Emergencia Habitacional", "Apoyo al Consumo Alimentario – Ticket Social", "Nuestras Familias", "Tarifa

Social –ERAS, "Riesgo Nutricional", "Celiaquía" – PDPAYN, "Banco de elementos ortopédicos", "Asistencia directa social" – ACEIF, "Cooperativa de Producción y Aprendizaje" – CoOPA).

Las aclaraciones efectuadas en los párrafos precedentes resultan importantes para analizar el apartado denominado "Registro de Demanda y Atención" – Punto 8, Página 07, del Manual de Procedimiento Interno en el cual se establece que "...pueden registrarse tantas demandas como la persona requiera, pero eso requiere considerar una atención particular para cada una de ellas, y por ende un nuevo registro. Pueden registrarse hasta dos resoluciones distintas por demanda. Para ello, debe registrar dos veces la misma demanda y alternar la resolución".

Lo expuesto, se ha considerado al momento de analizar los Partes Mensuales de Estadística de Atención advirtiéndose que el sistema diseñado facilita la duplicidad de la información en los siguientes ítems: tipo de demanda, atención por tipo de intervención y por tipo de resolución.

Es decir, el sistema está diseñado para que la carga de los datos en los ítems antes mencionados no identifique el nombre del vecino consultante, de modo tal que del total de las "atenciones" computadas a lo largo del mes no se puede discriminar la cantidad de veces que una misma persona consultó, quizás, por el mismo tema, lo cual hace que cada atención se compute de manera independiente que acrecienta el volumen de atenciones. (Debilidad N° 7.3 y 7.4)

Dicha circunstancia dificulta la confección de una estadística real que permita colaborar en el diseño de las Políticas Públicas del GCBA.

Del análisis efectuado de los Reportes de Atención surge que se informan categorías de atención que no se encuentran especificadas en el Manual de Procedimiento Interno de la DGSSZ. Dicha cuestión se evidenció en el ítem Atención por tipo de Resolución en donde se consigna la "Categoría Inexistente" en las siguientes oportunidades:

- a) En el SSZ N° 7: Meses de enero, abril, agosto, octubre y noviembre.
- b) En el SSZ N° 8: Durante todo el 2010.

Asimismo se ha detectado en el ítem "Inscripción a Programas" que en algunos casos no se detalla a que programa corresponde. Dicha situación se encuentra en los Reportes correspondientes a los siguientes zonales:

- a) SSZ N° 7: meses de febrero, marzo, abril, julio, octubre y diciembre.
- b) SSZ N° 8: meses de mayo.

- c) SSZ N° 10: meses de agosto, septiembre.
- d) SSZ N° 11: meses de febrero, marzo, abril, agosto.

**Cuadro N° 12: Atenciones y Vías de Acceso - Año 2010**

Efectores	Cantidad de atenciones (en números absolutos)	Vías de acceso ( en número absolutos)							Total
		Turno	Telefónico	Expediente/Oficio	Espontáneo	Derivación de ONG	Derivación de Nación	Derivación de GCBA	
SSZ N° 4º O	11.824	2.565	59	0	9.206	0	0	0	11.830
SSZ N° 7	9.365	432	373	19	8.083	10	9	226	9.152
SSZ N° 8	10.231	2.015	5	0	7.858	0	3	348	10.229
SSZ N° 10	1.415	89	23	0	1.299	0	2	2	1.415
SSZ N° 11	2.582	88	0	0	2.484	0	0	8	2.580
Total	35.417	5.189	460	19	28.930	10	14	584	35.206

Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado –

La vía de acceso telefónico en el SSZ N° 11 no fue utilizada dado la ausencia de línea telefónica durante el período auditado.

Tal como se desprende del cuadro expuesto, la Cantidad de Atenciones totales anuales no coincide con la cantidad correspondiente a Vías de Acceso, salvo en el SSZ N° 10, que es el único en el que coinciden ambos datos.

Respecto a los restantes zonales la mayor diferencia entre el registro de Cantidad de Atenciones totales anuales y el total correspondiente a las diferentes Vías de Acceso se concentra en el SSZ N° 7 con 213 casos menos informados, mientras que en el SSZ N° 4, N° 8 y N° 11, las diferencias son de 6 atenciones más para el primero y dos atenciones menos para los otros dos zonales. Finalmente, sobre un total de atenciones informadas de 35.417 casos, la diferencia con el total correspondiente a la sumatoria de las diferentes vías de acceso (35.206), es de 217 atenciones no informadas en este último caso y 6 atenciones informadas de más.

El porcentaje más significativo de las diferentes vías de acceso a los SSZ (74,70%) corresponde a la atención a vecinos que se presentan espontáneamente para efectuar una consulta.

El SSZ N° 4 (La Boca, Barracas, Parque Patricios y Nueva Pompeya) y el SSZ N° 8 (Villa Lugano, Villa Soldati y Villa Riachuelo) son los dos zonales que concentran la mayor cantidad de consultas, lo cual resulta coherente con el hecho de que se trata de los barrios de la Ciudad de Buenos Aires de la zona sur en los que habitan grupos importantes de la población en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica. Si se suman las atenciones de ambos zonales, se observa que representan el 62,27% del total de atenciones de la muestra.

Si se tiene en cuenta la situación de la población en relación con los ingresos, cabe señalar que en las Comunas 8 y 4 el porcentaje de personas con ingreso menores a la Canasta Alimentaria alcanza el 27,5% y el 13,1%, respectivamente. Siendo conjuntamente con la Comuna 7 las más vulnerables.<sup>12</sup>

### Cuadro N° 13: Inscripciones a Programas Año 2010

Efectores	Cantidad de atenciones (en números absolutos)	Inscripción a programas anual ( en números absolutos)									Total
		Apoyo al consumo alimentario ( ticket social)	Emergencia habitacional	Nuestras familias	Tarifa social (ERAS)	Riesgo Nutricional (PDPAYN)	Celiaquia (PDPAYN)	Banco de elementos ortopédicos	Asistencia directa social (ACEIF)	Cooperativa de producción y aprendizaje	
SSZ N°4°	11.824	1.685	1.826	693	26	37	1	0	0	0	4.268
SSZ N° 7	9.365	2.435	1.040	283	52	16	5	0	4	1	3.836
SSZ N° 8	10.231	2.479	699	369	18	57	3	0	0	0	3.625
SSZ N° 10	1.415	484	187	62	18	5	2	0	0	0	758
SSZ N° 11	2.582	546	255	111	62	4	1	1	1	0	981
Total	35.417	7.629	4.007	1.518	176	119	12	1	5	1	13.468

Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado. Este cuadro no contabiliza aquellos números que no especifican a que tipo de inscripción a programas corresponde en el parte mensual de estadísticas de atención a personas.

Del cuadro expuesto surgen las siguientes consideraciones:

- El 38% (13.468/35.417) de las atenciones efectuadas en el período auditado en los SSZ incluidos en la muestra, se refirieron a la inscripción a Programas.
- Si bien el SSZ N° 10 es el que realiza la menor cantidad de atenciones, el 53,56% de las mismas (758/1.415) corresponden a inscripción de Programas Sociales, representando en comparación al resto de los

<sup>12</sup> "La atención de la demanda social a través de los Servicios Sociales Zonales". Dirección General de Estadísticas y Censos. Ministerio de Hacienda. Informe de Resultados 487. Enero 2012

efectores que forman parte de la muestra, la proporción más alta entre atenciones recibidas y demandas de Programas Sociales, ya que en los restantes SSZ la demanda de inscripción a Programas oscila entre el 35% (3.625/10.231) y 41 % (3.836/9.365) de la cantidad de atenciones.

- No obstante ello y de manera coherente con la información proporcionada en el Cuadro N° 12, la mayor cantidad de inscripción a programas corresponden a los SSZ N° 4 O, SSZ N° 7 (Flores, Parque Chacabuco) y SSZ N° 8, donde se advierte que la suma de las inscripciones de los tres zonales representa el 87% de las mismas.

#### Cuadro N° 14: Comparación entre la información de los Reportes mensuales de estadísticas de atención y Serie de Estadísticas Anual

SSZ	Reporte anual del sistema informático		Notas enviadas		Diferencia	
	Acceso	Demanda	Acceso	Demanda	Acceso	Demanda
SSZ N°4-O	11.830	12.146	11.754	12.070	76	76
SSZ N° 7	9.352	11.674	9.333	11.645	19	29
SSZ N° 8	10.229	10.079	10.213	10.023	16	56
SSZ N° 10	1.415	1.651	1.411	1.644	4	7
SSZ N° 11	2.580	2.819	2.372	2.597	208	222
Mesa de informes	Sin datos	Sin datos	43.690	57.074	*****	*****

Fuente: Elaboración propia en base a información suministrada por el ente auditado.

En el cuadro se observa una diferencia entre los números absolutos de los Reportes anuales informados por cada SSZ y la Serie de Estadísticas suministradas por el ente auditado.

Esta situación pone de relieve falencias de control interno en los circuitos que arrojan las estadísticas anuales institucionales, atento que dos áreas manejan información diferente sobre las mismas temáticas.

Solamente en el SSZ N° 4-O las diferencias entre accesos y demandas de ambas fuentes (reporte anual informático y notas enviadas) obtienen el mismo valor absoluto (76).

El SSZ N° 11, es el que presenta la diferencia de información más significativa, que, sin embargo, no alcanza al 9%, mientras que en los restantes SSZ esta diferencia no supera el 0,60%.

El "Sin Datos" correspondiente a Mesa de informes, a través de los Reportes anuales de los sistemas informáticos se debe a que de enero a agosto del periodo auditado, la información no se registraba en una base de datos informáticos.

En el caso del SSZ N° 4 – O, cuyos datos proporcionados por los Reportes Anuales del Sistema Informático resultan coincidentes con los de la Serie de Estadísticas, puede observarse que el 97,39% de las solicitudes accedieron al beneficio.

En el caso de la Mesa de Informes, que sólo proporciona la información de la Serie de Estadísticas, el porcentaje de personas que solicitaron y obtuvieron el beneficio es del 76,54%.

Para finalizar, es dable mencionar que, a pesar de las falencias antes señaladas para el período auditado, el abordaje de la DGSSZ en la ejecución de la descentralización de gran parte de los programas del MDS, les valió la Certificación de Calidad, según las Normas Internacionales ISO 9001:2008, para los procesos de Respuesta de Reclamos e Inscripción Descentralizada a Programas Sociales.<sup>13</sup>

#### **5.4.3.Vinculación con otras áreas de gobierno y Organizaciones No Gubernamentales**

Tal como se desprende de la descripción del Programa Presupuestario auditado, los SSZ tienen como función "Atender y canalizar la demanda social de los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires a partir de la coordinación y articulación con los programas del Ministerio de Desarrollo Social, recursos y servicios públicos de otras áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales".

La Dirección General auditada suministró la nómina de ONGs a las cuales se encuentran vinculados cada uno de los SSZ.

A partir de las entrevistas mantenidas con las Coordinadoras de los SSZ de la muestra, surgió que en relación con el trabajo con las ONG, en muchas ocasiones son éstas las que se contactan con los SSZ pidiendo asesoramiento y funcionan como nexo para hacer derivaciones. En otras ocasiones son los SSZ quienes se contactan con las ONG por problemáticas puntuales que puedan surgir en las entrevistas.

Respecto al trabajo comunitario se ha asistido a las Redes Institucionales que trabajan en las zonas y se llevaron adelante jornadas con buen impacto comunitario dado que asistió un importante número de profesionales de distintas

<sup>13</sup> "La atención de la demanda social a través de los Servicios Sociales Zonales". Dirección General de Estadísticas y Censos. Ministerio de Hacienda. Informe de Resultados 487. Enero 2012

instituciones de la zona. A pesar de ello, también expresaron que, atento a la falta de recursos humanos, se dificulta la participación de las Asistentes Sociales en las reuniones que se realizan en la Comuna de las Redes Sociales, lo cual afecta especialmente el vínculo con las ONG, viéndose disminuida su articulación el último tiempo.

Asimismo, del relevamiento efectuado surge que dentro de la Comuna, el SSZ es un actor social más dentro de las redes sociales que actúan en dicho espacio geográfico. Si bien en algunos casos se han establecido convenios de articulación entre áreas gubernamentales, la relación con las ONG no está dada en un marco de formalidad institucional, que proporcione una articulación planificada para determinar el cumplimiento de las funciones acordada para ambos organismos.

## 6. FORTALEZAS

- 6.1- La existencia de una base de datos informatizada que permite obtener estadísticas del Programa.
- 6.2- La existencia de un Manual de Procedimientos Interno que normatizó la atención y el registro de las mismas en todos los SSZ.
- 6.3- El compromiso de las trabajadoras sociales con los vecinos de la comuna.

## 7. DEBILIDADES

A partir del análisis efectuado podemos enunciar las siguientes Debilidades en el funcionamiento del Programa auditado:

- 7.1- La descentralización parcial de los programas sociales hace que la Ventanilla Unica no pueda iniciar los trámites para obtener algún beneficio en la totalidad de programas que forman parte de la misma. *(Punto 5.4)*.
- 7.2.- La falta de descentralización de los Recursos Humanos de los distintos Programas Sociales limita la capacidad de respuestas y soluciones ante la demanda de los vecinos. *(Punto 5.4)*

Respecto de los registros informáticos *(Debilidad 7.3 y 7.4)*:

- 7.3.- Ausencia de un sistema informático que permita que los SSZ se encuentren en red de modo tal que se pueda confeccionar un registro único de personas asistidas. *(Punto 5.4.2)*
- 7.4.- El sistema informático utilizado para la carga de la demanda de los distintos SSZ no permite determinar la estadística real de la demanda captada dado

que permite: a) la duplicidad de datos; b) la categorización de información no especificada en el Manual de Procedimientos Interno y c) el conteo de datos en categorías generales que no discriminan el tipo de demanda. Lo manifestado supone que este sistema de información carece de un adecuado control interno de los datos. *(Punto 5.4.2)*

7.5.- La falta de información inmediata por parte de los Programas Sociales a los SSZ del estado de los trámites iniciados, obstaculiza la respuesta al vecino. *(Punto 5.4.1)*

7.6.- Los SSZ no realizan los diagnósticos sociocomunitarios impuestos como función primaria de los mismos. Dichos informes deberían constituir una herramienta de gestión que permita adecuar la dinámica de las respuestas a los vecinos y el diseño de políticas públicas acordes a las necesidades de la comuna. *(Punto 5.4.1)*

7.7.- Carencia de Trabajadores/as Sociales en cada uno de los SSZ para el óptimo desarrollo de las tareas del mismo. *(Punto 5.4.1)*

7.8.- La circunstancia que el SSZ 10 funcione fuera de los límites de la Comuna a la cual pertenece (se encuentra funcionando en la Comuna 15) obstaculiza el logro de los objetivos del programa en cuanto a la proximidad con los vecinos. *(Punto 5.4)*

7.9.- La no coincidencia de la unidad de medida de las metas físicas establecidas en el presupuesto físico del programa con la unidad de medida utilizada en los Informes Trimestrales de Gestión puede dificultar el análisis del grado de cumplimiento de las metas fijadas. *(Punto 4.2.2)*

## **CONCLUSIONES**

Los SSZ están dirigidos a facilitar el acceso de la ciudadanía en las distintas Comunas de la Ciudad de Buenos Aires, a los diferentes Programas Sociales del MDS.

Luego del desarrollo de las tareas de campo y del análisis de la información suministrada por el organismo auditado podemos concluir que la ausencia de una descentralización total de los Programas Sociales y de los correspondientes Recursos Humanos, obstaculiza el inicio de las tramitaciones para el acceso a los distintos beneficios a través del Sistema de Ventanilla Única.

Asimismo la asignación actual de los recursos humanos en cada SSZ no se adecua ni al sistema implementado de Ventanilla Única como tampoco a un sistema en el cual las Trabajadoras Sociales deban tener mayor intervención en

el seguimiento del caso del vecino y en tareas de terreno barrial, por resultar insuficientes.

La existencia de una base de datos informatizada permite obtener estadísticas del Programa, más allá de las deficiencias señaladas. Asimismo, la existencia de un Manual de Procedimientos Interno resulta significativo a los efectos de normativizar la atención y el registro de las demandas en los SSZ.

Sin perjuicio de ello cabe señalar que la falta de funcionamiento de un registro único de beneficiarios, la debilidad del sistema informático diseñado para las estadísticas de atenciones, la falta de unificación de criterios para el control interno de cada SSZ, son aspectos que en la actualidad dificultan obtener un diagnóstico sociocomunitario real de cada Comuna para la implementación de las políticas públicas en la Ciudad de Buenos Aires.

## **ANEXO I: MARCO NORMATIVO**

### **DECRETOS**

- Decreto N° 7975 del 24/10/85 (BM N° 17.652): Creación de los Servicios Sociales Zonales en la Ciudad de Buenos Aires.
- Decreto N° 213/96 del 18/09/96 (BM N° 39): Creación de la Subsecretaría de Descentralización dependiente de la Vicejefatura de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Decreto 2075 del 10/12/07 (BO N° 2829): Creación en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social de la Subsecretaría de Promoción Social y la Dirección General de Servicios Sociales Zonales.
- Decreto 799/08 del 27/06/08 (BO N° 2966): Modificación de estructura organizativa del Ministerio de Desarrollo Social

### **RESOLUCIONES**

- Resolución N° 10-SSD/98 del 5/06/98 (BM N° 537): Aprobación de Normas de Procedimiento para coordinar las prestaciones de los Servicios Sociales Zonales en los Centros de Gestión y Participación.
- Resolución N° 558-MDSGC del 10/06/08 (BO 2913): Creación del Programa de Modernización de la Gestión Social Zonal en el ámbito de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales.
- Resolución N° 972/MDSGC del 19/06/08 (BO N° 2.962): Creación del Programa de Atención Social Descentralizada en el ámbito de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales.
- Resolución N° 1281/MDSGC /09: Aprobación del Manual de Procedimientos Interno para los Servicios Sociales Zonales y Mesa de Informes

## ANEXO II

### MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS

#### CUADRO DE MODIFICACIONES POR NORMA, FECHA E INCISO EN QUE SE PRODUJERON (Incisos 2, 3 Y 4)

Número Norma Aprob	Fecha Norma Aprob	Prog	Act	Inc	Ppal	Parc	Importe Positivo	Importe Negativo	Totales por incisos	% por incisos
145-MDSGC-10	26/02/2010	62	3	2	1	1		21.172,00		
145-MDSGC-10	26/02/2010	62	3	2	5	8	21.172,00			
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	1	1		9.807,00		
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	1	9		3.047,00		
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	2	1	41.204,00			
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	2	3		11.630,00		
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	3	1		14.758,00		
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	9	1		1.962,00		
529-MDSGC-10	02/06/2010	62	3	2	5	8		10.000,00		
529-MDSGC-10	02/06/2010	62	3	2	9	2		10.000,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	3	1	4.001,00			
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	3	3		26,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	3	5		3.975,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	9	4		300,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	9	7		965,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	3	1	4.001,00			
693-MDSGC-10	19/07/2010	62	3	2	1	9		10.000,00		
693-MDSGC-10	19/07/2010	62	3	2	5	8		10.000,00		
767-MDSGC-10	06/08/2010	62	3	2	5	5		8.000,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	1	1	15.000,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	1	9		1.552,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	3	1		1,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	3	5		5.931,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	3	9		7.516,00		
1241-MDSGC-10	29/12/2010	62	3	2	3	1		4.000,00		
1241-MDSGC-10	29/12/2010	62	3	2	3	3		3.000,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	2	3	8.546,00			
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	3	9		309,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	5	8		1.266,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	6	3		3.481,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	7	9		1.887,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	9	7		1.603,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	1	1		30.000,00		

"2012, Año del Bicentenario de la creación de la Bandera Argentina"

3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	9	1		5.000,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	9	4		5.000,00	-92.264,00	21,00%
8-DGOGPP-10	31/03/2010	62	3	3	9	8		28.403,00		
8-DGOGPP-10	31/03/2010	62	3	3	2	1	28.403,00			
2109-MHGC-10	26/07/2010	62	3	3	2	2		5.000,00		
2109-MHGC-10	26/07/2010	62	3	3	2	4		2.400,00		
2276-MHGC-10	17/08/2010	62	3	3	2	1		2.000,00		
840-MDSGC	24/08/2010	62	3	3	2	1		30.000,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	3	2	1		53.396,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	3	2	1	53.396,00			
1226-MDS	29/12/2010	62	3	3	2	2		7.000,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	3	2	1		30.818,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	3	2	4	2.619,00			
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	3	7	8	28.199,00		-46.400,00	10,00%
1294-MHGC-10	27/04/2010	62	3	4	3	6		50.000,00		
795-MDSGC-10	10/08/2010	62	3	4	3	7		55.000,00		
2572-MHGC-10	24/09/2010	62	3	4	3	6		50.000,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	2		39.108,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	6		120.799,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	7	28.956,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	8		7.088,00		
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	9		10.179,00		
1035-MDSGC	20/10/2010	62	3	4	3	2	700.000,00			
1208-MDS	20/12/2010	62	3	4	3	2		700.000,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	4	3	9		8.500,00	-311.718,00	69,00%
	TOTALES						935.497,00	1.385.879,00	-450.382,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la OGEPU, DEGETAL y Cta. Inversión 2010

**ANEXO III  
 MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS POR ORGANO INTERVINIENTE**

Número Norma Aprob	Fecha Norma Aprob	Programa	Act	Inc	Ppal	Par.	Importe Positivo	Importe Negativo	Totales por Ente	% de incidencia
145-MDSGC-10	26/02/2010	62	3	2	1	1		21.172,00		
145-MDSGC-10	26/02/2010	62	3	2	5	8	21.172,00			
529-MDSGC-10	02/06/2010	62	3	2	5	8		10.000,00		
529-MDSGC-10	02/06/2010	62	3	2	9	2		10.000,00		
693-MDSGC-10	19/07/2010	62	3	2	1	9		10.000,00		
693-MDSGC-10	19/07/2010	62	3	2	5	8		10.000,00		
767-MDSGC-10	06/08/2010	62	3	2	5	5		8.000,00		
795-MDSGC-10	10/08/2010	62	3	4	3	7		55.000,00		
840-MDSGC	24/08/2010	62	3	3	2	1		30.000,00		
1035-MDSGC	20/10/2010	62	3	4	3	2	700.000,00			
1208-MDS	20/12/2010	62	3	4	3	2		700.000,00		
1226-MDS	29/12/2010	62	3	3	9	8		7.000,00		
1241-MDSGC-10	29/12/2010	62	3	2	3	1		4.000,00		
1241-MDSGC-10	29/12/2010	62	3	2	3	3		3.000,00	-147.000,00	32,64%
1294-MHGC-10	27/04/2010	62	3	4	3	6		50.000,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	3	1	4.001,00			
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	3	3		26,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	3	5		3.975,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	9	4		300,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	9	7		965,00		
1863-MHGC-10	30/06/2010	62	3	2	3	1	4.001,00			
2109-MHGC-10	26/07/2010	62	3	3	2	1		5.000,00		
2109-MHGC-10	26/07/2010	62	3	3	2	1		2.400,00		
2276-MHGC-10	17/08/2010	62	3	3	7	8		2.000,00		
2572-MHGC-10	24/09/2010	62	3	4	3	6		50.000,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	4	3	9		8.500,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	3	2	1		30.818,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	3	2	2	2.619,00			
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	3	2	4	28.199,00			
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	2	3	8.546,00			
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	3	9		309,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	5	8		1.266,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	6	3		3.481,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	7	9		1.887,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	9	7		1.603,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	1	1		30.000,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	9	1		5.000,00		
3151-MHGC-10	30/12/2010	62	3	2	9	4		5.000,00	-155.164,00	34,45%
8-DGOGPP-10	31/03/2010	62	3	3	2	1		28.403,00		
8-DGOGPP-10	31/03/2010	62	3	3	2	2	28.403,00			
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	1	1		9.807,00		

17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	1	9		3.047,00			
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	2	1	41.204,00				
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	2	3		11.630,00			
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	3	1		14.758,00			
17-DGOGPP-10	28/05/2010	62	3	2	9	1		1.962,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	2		39.108,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	6		120.799,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	7	28.956,00				
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	8		7.088,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	4	3	9		10.179,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	3	2	1		53.396,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	3	2	4	53.396,00				
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	1	1	15.000,00				
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	1	9		1.552,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	3	1		1,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	3	5		5.931,00			
32-DGOGPP-10	30/09/2010	62	3	2	3	9		7.516,00	-148.218,00	32,91%	
TOTALES								935.497,00	1.385.879,00	-450.382,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la OGEPU, DEGETAL y Cta. Inversión 2010

“2012, Año del Bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

## ANEXO IV - ESTADISTICA DEL TIPO DE DEMANDA POR SSZ

SSZ/ Demanda	Nº 1	Nº2	Nº3	Nº4 E	Nº4 O	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10	Nº11	Nº12	Nº13	Nº14	Nº15	M.I.	Total	% S/ Total
Vivienda	2454	922	1437	1273	1947	664	331	1330	721	640	252	358	690	1010	1045	487	2645	18206	12,52
Alimentos	2170	634	1676	708	1266	1021	789	4162	3422	2563	824	1117	579	1368	887	790	109	24085	16,57
Ayuda Econ.	1091	555	2100	920	4158	1761	652	1650	2948	769	273	587	667	345	832	697	199	20204	13,9
Documento	1088	452	295	490	2246	177	324	634	321	388	96	229	373	1080	791	290	8	9282	6,38
Familia	77	141	20	98	335	8	18	130	95	16	6	20	21	454	269	14	3712	5434	3,73
Trabajo	73	40	87	153	31	69	90	142	80	47	44	35	23	105	155	108	23	1305	0,89
Asistencia Directa	56	63	122	258	323	48	11	184	105	35	27	27	147	54	194	49	25	1728	1,18
Niños/ Adolesc	50	13	15	55	11	146	14	156	43	16	3	3	39	27	111	29	1	732	0,5
Salud	42	45	54	98	19	159	102	298	138	50	33	14	147	194	234	73	7	1707	1,17
Educación	36	39	59	114	68	17	46	123	68	43	28	14	18	49	115	92	9	938	0,64
Consult. Gest.Inic.	34	359	61	284	514	61	273	2267	1902	366	18	118	286	21	171	49	5794	12578	8,65
Informacion General	31	22	35	420	1061	16	209	386	60	168	20	52	84	55	108	99	10809	13635	9,38
Discapacidad	26	30	36	105	28	100	25	97	71	56	6	10	32	58	79	14	20	793	0,54
Tercera edad	26	41	9	22	5	91	42	16	19	10	9	10	9	81	103	10	2	505	0,34
Violenc. Fliar	23	8	10	56	47	10	29	58	19	11	4	1	16	27	38	21	4	382	0,26
Adicciones	7	1	14	21	11	1	4	12	11	4	1	2	6	5	8	4	0	112	0,07
Info Rápida MI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33707	33707	23,19
<b>Totales</b>	<b>7284</b>	<b>3365</b>	<b>6030</b>	<b>5075</b>	<b>12070</b>	<b>4349</b>	<b>2959</b>	<b>11645</b>	<b>10023</b>	<b>5182</b>	<b>1644</b>	<b>2597</b>	<b>3137</b>	<b>4933</b>	<b>5140</b>	<b>2826</b>	<b>57074</b>	<b>145333</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de indicadores de gestión y estadística proporcionados por el ente auditado.